

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À MONTRÉAL

ÇA PREND TOUT UN VILLAGE POUR ÉLEVER UN ENFANT :
LE SOUTIEN SOCIAL À LA RESCOURSSE DE LA CONCILIATION TRAVAIL-
FAMILLE

MÉMOIRE
PRÉSENTÉ
COMME EXIGENCE PARTIELLE DE LA
MAÎTRISE EN SCIENCES DE LA GESTION

PAR
GENEVIÈVE LEDUC-POIRIER

JUIN 2016

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À MONTRÉAL
Service des bibliothèques

Avertissement

La diffusion de ce mémoire se fait dans le respect des droits de son auteur, qui a signé le formulaire *Autorisation de reproduire et de diffuser un travail de recherche de cycles supérieurs* (SDU-522 – Rév.07-2011). Cette autorisation stipule que «conformément à l'article 11 du Règlement no 8 des études de cycles supérieurs, [l'auteur] concède à l'Université du Québec à Montréal une licence non exclusive d'utilisation et de publication de la totalité ou d'une partie importante de [son] travail de recherche pour des fins pédagogiques et non commerciales. Plus précisément, [l'auteur] autorise l'Université du Québec à Montréal à reproduire, diffuser, prêter, distribuer ou vendre des copies de [son] travail de recherche à des fins non commerciales sur quelque support que ce soit, y compris l'Internet. Cette licence et cette autorisation n'entraînent pas une renonciation de [la] part [de l'auteur] à [ses] droits moraux ni à [ses] droits de propriété intellectuelle. Sauf entente contraire, [l'auteur] conserve la liberté de diffuser et de commercialiser ou non ce travail dont [il] possède un exemplaire.»

REMERCIEMENTS

Quand certains se font bercer enfant, on leur chante inlassablement des ritournelles du type: « Au clair de la lune ». Un chant que les parents entonnent dans le désir de voir leurs enfants finalement embrasser la nuit. Pendant qu'on berçait certains de contes et de comptines, ma mère me répétait plutôt des phrases issues du répertoire scientifique. Parmi celles-ci, gravée dans la pierre de ma mémoire : « Rien ne se perd, rien ne se crée, tout se transforme¹ ». Il est impossible d'entamer ce mémoire sans remercier mes parents. Tout le parcours raboteux, éparpillé de ma vie me porte à ce moment précis où j'écris ces mots. J'ai marché dans bien des sentiers et c'est sans regret. Tous nourrissent le processus et le foisonnement créatif de ce que je suis aujourd'hui. Cet optimisme face à mes détours n'aurait pas été possible sans ce mantra scientifique qui me poursuit depuis toujours.

Ce que je suis est le résultat d'une collision entre mon éternelle chasse aux papillons, ma poésie et ma graine de science. Le plus ardu de cette rédaction a été par moment de nier un peu certains des « moi » qui souhaitaient s'exprimer. Dur, dur d'accepter de se conformer à une plume docile, technique, précise. Merci, donc, aux membres du C.A. qui se reconnaîtront, de m'avoir ramené gentiment sur le droit chemin parfois. Merci à Julie Cloutier d'avoir pu m'aider à débroussailler la jungle de mes pensées pour permettre à celle-ci de s'organiser comme un numéro de cirque périlleux où un dompteur côtoie des lions. Merci également à Julie pour sa patience à affronter mes innombrables chasses au papillon, mes 75 obligations parallèles (mon deuxième nom étant : « Tsé la mère de 4 enfants) parce qu'incapable de me contenter d'un seul projet. Petite mention spéciale également pour ma copine Solène qui m'a encouragée de nombreuses années à retourner aux études avant que je cède devant l'évidence.

¹ Propos que l'on attribue à Antoine Lavoisier, à une époque où la citation n'était qu'à ses balbutiements, si on la compare à l'épandage boulimique contemporain.

Finalement, merci à ma famille qui constitue à la fois mon ancre et mon phare. Quand on a le talent pour se perdre, et bien, il faut quelqu'un pour nous aider à nous retrouver.

TABLE DES MATIÈRES

LISTE DES FIGURES.....	vi
LISTE DES TABLEAUX.....	vii
RÉSUMÉ	x
INTRODUCTION	1
CHAPITRE 1	
PROBLÉMATIQUE	6
1.1 Le conflit travail-famille : une question d'actualité.....	6
1.2 Les déterminants et les dispositifs du conflit travail-famille	8
1.2.1 Déterminants.....	8
1.2.2 Dispositifs.....	13
1.3 Le soutien social : un dispositif à explorer.....	13
1.3.1 Objectif de la recherche	17
1.3.2 Pertinence de la recherche	18
CHAPITRE 2	
CADRE CONCEPTUEL	21
2.1 Définitions des concepts principaux	21
2.1.1 L'Interaction travail-famille	21
2.1.2 Le soutien social	33
2.2 Théories et modèles conceptuels.....	45
2.2.1 Théorie de la conservation des ressources.....	45
2.2.2 Thèse de l'amortisseur émotionnel	51
2.3 Modèle d'analyse	53
2.4 Modélisation des hypothèses de recherche	56
CHAPITRE 3	
CADRE MÉTHODOLOGIQUE	57
3.1 Devis de recherche	57

3.2	Technique de collecte de données	59
3.3	Échantillonnage.....	62
3.4	Description de l'échantillon	67
3.5	Instruments de mesure	73
3.5.1	Les variables dépendantes	74
3.5.2	Les variables indépendantes	81
CHAPITRE 4		
RÉSULTATS		92
4.1	L'analyse factorielle en composantes principales (ACP)	92
4.2	L'analyse descriptive	102
4.2.1	Les techniques d'analyse descriptive.....	102
4.2.2	Les résultats descriptifs.....	104
4.3	Vérification des hypothèses	115
4.3.1	Les techniques d'analyse	115
4.3.2	La présentation des résultats : les corrélations.....	117
4.3.3	La présentation des résultats : vérification des hypothèses de recherche.....	121
4.4	La discussion des résultats	142
CONCLUSION		154
ANNEXE A		
QUESTIONNAIRE ANGLAIS SUR SOUTIEN SOCIAL.....		159
ANNEXE B		
QUESTIONNAIRE DE CARLSON		160
ANNEXE C		
Questions de Beehr et King.....		161
ANNEXE D		
QUESTIONS DE CARLSON <i>ET AL.</i> (2006)		162
BIBLIOGRAPHIE		163

LISTE DES FIGURES

Figure

2.1	Conceptualisation telle que conçue par Greenhaus et Beutell du conflit travail-famille	23
2.2	Conceptualisation telle qu'interprétée dans la plupart des recherches sur le conflit travail-famille	24
2.3	Conciliation travail-famille	27
2.4	Interaction travail-famille.....	28
2.5	Conjonction de la vision de House (1981) et de Adams, King et King (1996) - Sources de soutien social	36
2.6	Hypothèses sur la conciliation travail-famille.....	56
4.1	Hypothèses sur la conciliation travail-famille.....	141

LISTE DES TABLEAUX

Tableau

1.1 Les déterminants du conflit travail-famille	9
2.1 Conciliation travail-famille – Tableau des définitions.....	29
2.2 Soutien social – Tableau des définitions.....	41
2.3 Soutien social et sa conceptualisation.....	44
3.1 Portrait démographique de l'échantillon – Volet Participants	69
3.2 Portrait démographique de l'échantillon – Volet Emploi	72
3.3 Instrument de mesure du conflit travail-famille.....	76
3.4 Instrument de mesure du conflit famille-travail.....	77
3.5 Instrument de mesure de l'enrichissement travail-famille	79
3.6 Instrument de mesure de l'enrichissement famille-travail	80
3.7 Instrument de mesure de l'importance du soutien instrumental des collègues...	88
3.8 Instrument de mesure de la fréquence du soutien social instrumental.....	88
3.9 Instrument de mesure des sources du soutien social émotionnel	89
3.10 Instrument de mesure de la connotation du soutien social.....	90
4.1 Comparaison des dimensions des quatre variables de l'interaction travail-famille.....	95
4.2 Dimensions du Conflit travail-famille	97
4.3 Dimensions du Conflit famille-travail	99
4.4 Dimensions de l'enrichissement travail-famille.....	99
4.5 Dimensions de l'enrichissement famille-travail	101
4.6 Tableau récapitulatif.....	1014

4.7 Composantes du conflit travail-famille	105
4.8 Composantes pour l'enrichissement travail-famille.....	107
4.9 Composantes de l'enrichissement famille-travail	108
4.10 Composantes pour les facteurs de stress	110
4.11 Composantes du soutien social des collègues.....	112
4.12 Résultats pour la fréquence du soutien social des collègues.....	113
4.13 Résultats pour la fréquence des discussions.....	114
4.14 Résultats concernant la connotation des discussions	115
4.15 Matrice de corrélation et statistiques descriptives (Partie 1)	119
4.16 Tests pour les variables de contrôle du conflit travail-famille – Composante temps.....	122
4.17 Test pour les variables de contrôle du conflit travail-famille Composante tension.....	123
4.18 Test pour les variables de contrôle Conflit famille-travail.....	124
4.19 Test pour les variables de contrôle de l'enrichissement travail-famille.....	125
4.20 Test pour les variables de contrôle de l'Enrichissement travail-famille composante bien-être	125
4.21 Test pour les variables de contrôle de l'enrichissement famille-travail composante compétences.....	126
4.22 Test pour les variables de contrôle de l'enrichissement famille-travail composante bien-être/humeur.....	127
4.23 Test pour les variables de contrôle de l'enrichissement famille-travail composante récupération	127
4.24 Test pour les variables de contrôle de l'enrichissement famille-travail composante efficacité	128
4.25 Résultats de la régression du conflit travail –famille sur le soutien instrumental des collègues.....	130

4.26 Résultats de la régression du conflit famille - travail sur le soutien instrumental des collègues.....	131
4.27 Régression du soutien instrumental des collègues sur les facteurs de stress.....	133
4.28 Régression du soutien conflit travail-famille composante tension sur les facteurs de stress	134
4.29 Résultats de la régression pour l'enrichissement travail-famille	135
4.30 Résultats pour la régression sur l'enrichissement famille-travail	136
4.31 Résultats de la régression du rôle modérateur du soutien émotionnel entre les facteurs de stress et le conflit travail –famille.....	138
4.32 Résultats de la régression du rôle modérateur du soutien émotionnel entre les facteurs de stress et le conflit famille-travail	140

RÉSUMÉ

Chapitre 1 – La problématique

Ce premier chapitre vise à dresser l'état des connaissances sur les déterminants et les dispositifs de la conciliation travail-famille en vue d'identifier la lacune que visera à combler ce mémoire. Deux grands thèmes sont ainsi abordés: l'interaction travail-famille et le soutien social. L'interaction travail-famille « *réfère à la possibilité que l'expérience dans le rôle familial (professionnel) influence l'expérience dans le rôle professionnel (familial)*² » (Eby, Maher et Butts, 2005). L'interaction travail-famille renferme donc deux concepts complémentaires : le conflit entre le travail et la famille ainsi que l'enrichissement entre le travail et la famille. Le conflit travail-famille traduit un manque de ressources (ex., temps, énergie) qui a pour effet une difficulté d'assumer correctement les responsabilités dans un rôle ou les deux. L'enrichissement travail-famille « *est défini comme la possibilité de vivre des expériences dans un rôle qui améliore la qualité de vie dans l'autre rôle*³ » (Carlson, Kacmar, Wayne et Grzywacz, 2006).

Cette revue de la littérature a permis de constater que le conflit travail-famille et l'enrichissement travail-famille sont généralement étudiés séparément, alors que le fait qu'ils puissent coexister commande de les étudier simultanément. Cela explique notre choix de s'intéresser à l'interaction travail-famille. De plus, parmi les facteurs susceptibles d'agir sur l'interaction travail-famille figure le soutien social provenant du milieu de travail. Ce concept fait référence à la perception d'un travailleur à l'effet que des membres de son organisation lui accordent de la valeur et lui fournissent des ressources de natures diverses en vue de favoriser son bien-être. Si certaines études ont directement ciblé le soutien des gestionnaires, très peu d'études ont porté spécifiquement sur l'influence possible du soutien des collègues. Afin de combler cette lacune, l'objectif de notre étude consiste à déterminer l'influence qu'exerce le soutien social des collègues – et ses dimensions distinctes – sur l'interaction travail-famille.

Chapitre 2 – Le cadre conceptuel

Le cadre conceptuel est d'abord consacré à définir les principaux concepts relatifs à l'interaction entre la famille et le travail : le conflit travail-famille et le conflit famille-travail, puis l'enrichissement travail-famille et l'enrichissement famille-travail. Cela nous a menés à définir le concept de soutien social et à en identifier les

² Traduction libre: « *work-family interaction refers to experiences in the family (work) domain that impact experiences in the work (family) domain* ».

³ Traduction libre : « *Work-family enrichment is defined as the extent to which experiences in one role improve the quality of life, namely performance or affect, in the other role* ».

composantes. Nous avons ensuite retenu deux théories en vue de formuler nos hypothèses de recherche. Il s'agit de la Théorie de la conservation des ressources de Hobfoll (1988), et celle de l'Amortisseur émotionnel de Cohen et Wills (1985). Nous avons formulé 8 hypothèses de recherche portant sur l'effet direct, indirect et modérateur du soutien social des collègues.

Chapitre 3 – Le cadre méthodologique

Un devis corrélationnel à coupe transversale a été utilisé pour cette recherche. La recherche a été effectuée auprès d'un échantillon de volontaires contactés par l'intermédiaire d'un forum sur la parentalité. 88 personnes ont répondu à notre invitation. Les données ont été collectées à l'aide d'un questionnaire autoadministré par voie électronique. Les variables ont été mesurées grâce à des instruments de mesure pour la plupart déjà validés dans des recherches précédentes.

Chapitre 4 – Résultats

Les résultats ne se sont pas avérés concluants à l'exception de l'hypothèse un, partiellement. En effet, nos résultats ont montré que le soutien instrumental des collègues exerce une influence négative sur le conflit travail-famille en ce qui concerne la dimension relative à la tension. Plusieurs lacunes méthodologiques sont évoquées pour expliquer ces résultats. Une des contributions principales de cette étude réside dans la démonstration que différents aspects de l'interaction entre le travail et la famille (c.-à-d. conflit, enrichissement) font référence à des concepts eux-mêmes multidimensionnels. Nos résultats soulèvent la préoccupation de mesurer intégralement les différents concepts, et ce, en utilisant des instruments de mesure qui renferment un nombre limité d'énoncés.

Mots-clés : soutien social, conciliation travail-famille, interaction travail-famille, conflit travail-famille, enrichissement travail-famille

INTRODUCTION

Qui n'a pas entendu Boucar Diouf énoncer ce proverbe africain: « Ça prend tout un village pour élever un enfant »? Jusqu'à récemment, l'intégration sociale au Québec était telle que ce proverbe s'appliquait ici, au cœur de cet occident individualiste. Les femmes étaient appuyées par les églises, le voisinage, la famille. Une révolution s'est par la suite mise en branle. Sur le chemin de leur émancipation, les femmes ont entrepris plusieurs transformations, dont la première a été de participer plus activement au monde du travail rémunéré. Alors qu'en 1976 à peine 41,9 % des femmes occupaient un emploi au Canada, elles étaient, en 2009, 58,3 % dans la même situation.⁴ Ce nombre est à rapprocher de celui du taux d'emploi dans la population générale qui, en 2012, était de 60,9 %.⁵ Ainsi, aujourd'hui, l'écart entre la présence des femmes et des hommes sur le marché du travail s'avère marginal.

La présence croissante des femmes sur le marché du travail a apporté des changements profonds dans la réalité des organisations et de la société. En effet, les couples se partageaient autrefois les tâches de manière mutuellement exclusive : les tâches ménagères et l'éducation des enfants d'une part, et le travail et le rôle de pourvoyeur pour remplir les besoins financiers de la famille d'autre part. Encore aujourd'hui, les rôles occupés par les femmes dans la société sont influencés par cette vision traditionaliste (Hoobler, Wayne et Lemmon, 2009). La répartition des tâches inhérentes à la vie familiale effectue un lent redécoupage. En 1986, les femmes occupaient 4,8 heures de leur temps aux tâches ménagères et à l'éducation des enfants, pendant que les hommes y consacraient 2,1 heures. En 2005, les femmes

⁴ Statistiques Canada, <http://www.statcan.gc.ca/pub/89-503-x/2010001/article/11387/tbl/tbl001-fra.htm>

⁵ Statistiques Canada, <http://www12.statcan.gc.ca/nhs-enm/2011/as-sa/99-012-x/99-012-x2011002-fra.cfm>

investissaient toujours 4,3 heures par jour à ces tâches et les hommes augmentaient leur apport à ces tâches en consacrant à celles-ci 2,5 heures.⁶

Aujourd'hui, les femmes occupent une place accrue sur le marché du travail, sans toutefois que la pression exercée par le rôle familial diminue de façon conséquente. En effet, en 1986, 8,2 heures quotidiennes étaient monopolisées dans l'horaire des hommes pour exécuter, à la fois, les obligations liées au travail et à la vie familiale, alors que les femmes consacraient 8,1 heures à l'ensemble de ces tâches. En 2005, ces chiffres ont augmenté pour atteindre respectivement 8,8 heures et 8,7 heures.

Cette pression exercée sur les horaires de chacun n'est malheureusement pas la seule contrainte à la hausse. En effet, le temps de transport a connu sur la même période une hausse importante, passant de 54 minutes en 1992, à 65 minutes en 2010⁷. Finalement, le travailleur canadien moyen a vu les pressions sur son horaire se multiplier par la réalité contemporaine. En surprime, il doit composer avec les transformations du noyau familial. Fini le temps du modèle unique mononucléaire: bienvenue aux nouvelles réalités des familles monoparentales, familles à doubles carrières⁸...

Le temps disponible en décroissance et les contraintes posées par les nouvelles réalités forcent de nouvelles organisations de vie. Cela accentue la demande pour des mesures facilitatrices de conciliation travail-famille dans les organisations, du même essor. La conciliation travail-famille est, selon une définition suggérée par Frone (2003): « une situation où les conflits entre les rôles (familiaux et professionnels) sont faibles et où au contraire la présence d'une interrelation facilitatrice entre les rôles est

⁶ <http://www.statcan.gc.ca/pub/89-630-x/2008001/c-g/10705/5200922-fra.htm>

⁷ Statistiques Canada, <http://www.statcan.gc.ca/pub/11-008-x/2011002/article/11531-fra.htm#a9>

⁸ Ministère des Ressources humaines et du Développement des compétences du Canada, <http://www4.rhdcc.gc.ca/d.4m.l.3n@-fra.jsp?did=8>

forte⁹ ». Le conflit travail-famille traduit donc un conflit de ressources disponibles pour l'individu (ex.: temps, énergie). En effet, pour assumer chacun des rôles de sa vie, chacun jouit d'un bagage limité de temps, d'énergie, de ressources. Quand on choisit de s'investir dans son travail, l'énergie que l'on y dépense ne pourra pas être investie ensuite dans la famille. Cette répartition des ressources, réalisée librement ou selon un certain nombre de contraintes, est donc susceptible de constituer une source de tensions. Pourquoi? Parce que l'individu pourrait ressentir qu'il n'est pas en mesure d'accomplir adéquatement tous les rôles qu'il s'est donnés, ou encore parce qu'il ressent une frustration du fait qu'il ne répartit pas son temps et ses énergies selon ses véritables désirs. Ceci étant dit: les mesures de conciliation travail-famille permettent de redistribuer les ressources individuelles entre les rôles qu'assume l'individu, en visant une allocation plus optimale. Cela, de façon à réduire le conflit vécu ou perçu. Cette redistribution diminue les pressions que subissent les travailleurs et les travailleuses et qui sont susceptibles de miner leur santé en intensifiant le stress vécu au quotidien.

Notre recherche porte sur une ressource spécifique : le soutien social des collègues. Comme nous le verrons, ce mémoire porte sur l'influence qu'exerce le soutien des collègues sur l'interaction entre le travail et la famille, c'est-à-dire les rôles professionnels et les rôles familiaux qu'assument les travailleurs.

Le premier chapitre vise à structurer la problématique de notre recherche. Il présente une revue de littérature détaillée des grands thèmes du mémoire : l'interaction entre le travail et la famille ainsi que le soutien social. Cette revue s'intéresse entre autres aux déterminants et dispositifs de la conciliation travail-famille, mais aussi à l'évolution du concept de soutien social au cours des 40 dernières années. Ces deux recensions d'écrits scientifiques permettent de constater l'ampleur des deux thèmes et de réaliser

⁹ Traduction libre : « *low levels of interrole conflict and high levels of interrole facilitation represent work-family balance* ».

un constat méthodologique inévitable : dans les recherches, on ne mesure jamais les concepts autrement que de manière parcellaire. La littérature illustre également à quel point ces deux thèmes ont rarement été mis en relation. Cela explique le choix de l'objectif de recherche : « déterminer le rôle du soutien social des collègues dans l'interaction entre le travail et la famille ».

Le second chapitre est consacré à l'élaboration du cadre conceptuel et théorique de cette recherche. Les nombreuses conceptualisations de l'interaction entre le travail et la famille y sont comparées, tout comme celles relatives au soutien social. Ces comparaisons permettent de mettre en relief le fait que si toutes les recherches utilisent les mêmes concepts, elles s'appuient le plus souvent sur des conceptualisations différentes. Cela explique largement la variation des résultats d'une étude à une autre. Ce chapitre présente ensuite les différentes théories sur lesquelles s'appuie notre cadre d'analyse, soit : la Théorie de la conservation des ressources (Hobfoll, 1989, et textes suivants) et la Théorie de l'amortisseur émotionnel (Cohen et Wills, 1985). Chacune de ces théories est mobilisée pour élaborer des hypothèses de recherche spécifiques. Notre modèle d'analyse est formé de huit hypothèses de recherche.

Le troisième chapitre présente les aspects du cadre méthodologique. Il présente les informations concernant le devis de recherche, c'est-à-dire le devis corrélationnel à coupe transversale. Ce chapitre explique également de quelle façon les données utilisées pour cette recherche ont été collectées. Puis, on détaille de quelle manière les instruments de collecte de données ont été conçus. Finalement, on présente comment l'échantillon a été constitué aux fins de la recherche, ainsi que les particularités des participants de la recherche.

Le quatrième et dernier chapitre vise, pour sa part, à présenter les résultats de la recherche. De nombreux tableaux sont donc disponibles dans ce chapitre. Puis, nous

procédons à une analyse des résultats de l'analyse factorielle. Ces données sont ensuite analysées et interprétées aux fins d'une discussion ouverte sur le sujet.

Finalement, la conclusion de cette étude permet de souligner les principaux résultats obtenus. Ceci dans le but de dégager les contributions de notre recherche à l'avancement des connaissances sur les deux thèmes visités : l'interaction travail-famille et le soutien social des collègues. Cette conclusion visera également à indiquer les limites de notre étude et à proposer des pistes qui pourraient être explorées dans les recherches futures.

CHAPITRE 1

PROBLÉMATIQUE

1.1 Le conflit travail-famille : une question d'actualité

Nous l'avons vu dans l'introduction : notre réalité contemporaine entraîne de nouveaux enjeux pour les travailleurs d'aujourd'hui. Les pressions sur leurs horaires sont maximales. Les travailleurs sont pris à jongler entre les demandes de leur vie familiale, de leur vie professionnelle et de toutes les autres contraintes à l'horaire, comme le temps de déplacement. Cela cause alors le conflit travail-famille :

« Une forme de conflit entre rôles où la pression exercée par les demandes de chaque rôle, soit les rôles familiaux et professionnels, est incompatible. De cette manière, la participation dans le rôle familial est rendue plus difficile par la participation dans le rôle professionnel et réciproquement¹⁰ » (Greenhaus et Beutell, 1985).

Selon Thomas et Ganster (1995), le conflit qui survient entre les différents rôles occupés par les travailleurs et la tension qu'il crée a été identifié dans de nombreuses études comme étant à l'origine de problèmes de santé physique (ex. cholestérol) et psychologique (ex. dépression). Leurs résultats ont d'ailleurs apporté un éclairage supplémentaire à l'importance du conflit travail-famille dans la survenue de ces problèmes de santé. En effet, Thomas et Ganster (1995) ont mesuré certains indicateurs biologiques et ils les ont mis en relation avec le conflit travail-famille. En plus de rendre plus visible ce lien entre santé et conflit travail-famille, ceux-ci se sont

¹⁰ Traduction libre : « *a form of interrole conflict in which the role pressures from the work and family domains are mutually incompatible in some respect. That is, participation in the work (family) role is made more difficult by virtue of participation in the family (work) role* ».

demandé si des pratiques en entreprise pouvaient être mises en place pour réduire l'incidence du conflit travail-famille sur la santé des travailleurs. Ils ont proposé le soutien social comme mécanisme informel de conciliation du conflit. Les résultats suggèrent que le soutien des superviseurs joue un rôle dans différents problèmes de santé des individus, tel que la dépression. Aux vues de ces résultats, il apparaît que les entreprises ont tout avantage à mettre en place des mesures de soutien à la conciliation travail-famille et qu'une de leur piste d'action pourrait être le soutien social. Ces mesures pourraient avoir pour effet de diminuer l'absentéisme lié aux problèmes de santé, mais aussi d'améliorer la productivité des équipes (Thomas et Ganster, 1995; Meyer, Mukerjee et Sestero, 2001; Clifton and Shepard, 2004).

En s'intéressant à la conciliation travail-famille, l'entreprise pourrait tirer des bénéfices autres que ceux de la prévention d'effets délétères sur la santé et la productivité. En effet, un faible conflit entre les rôles pourrait permettre de générer une sorte de synergie créatrice entre les rôles qui permet aux employés de se découvrir de nouvelles capacités, des énergies supplémentaires, etc. Celle-ci permettrait alors de créer des ressources transférables d'un rôle à l'autre de manière à en faire profiter les deux sphères (Greenhaus et Powell, 2006).

Bref, le conflit travail-famille est un phénomène important qui mérite que l'on s'y intéresse de près, notamment du point de vue des mécanismes qui visent une meilleure conciliation. Parce que les mesures de conciliation visent à réduire, voire éliminer, les facteurs à l'origine du conflit travail-famille ou à en atténuer les effets sur les travailleurs, il est important de se pencher sur cette question. C'est ce qui fait l'objet de la prochaine section.

1.2 Les déterminants et les dispositifs du conflit travail-famille

La littérature portant sur la conciliation travail-famille peut être regroupée en trois grandes catégories de sujets selon une revue de littérature exhaustive produite par Greenhaus et Allen (2001). La première catégorie d'études s'intéresse aux déterminants (1.2.1) de l'interaction travail-famille que l'on désigne par les termes « conflit » ou « conciliation » travail-famille (Kotrba, Mitchelson, Clark et Baltes, 2011). Les études que regroupe la seconde catégorie tentent de dresser un portrait des effets de ces conflits sur les individus (Thomas et Ganster, 1995; Amstad, Meier, Fasel, Elfering et Semmer, 2011). Finalement, la troisième catégorie porte sur l'efficacité des différents dispositifs (1.2.2) (par exemple, les horaires flexibles et les politiques de ressources humaines ciblant le conflit travail-famille) visant à amoindrir la tension provenant du conflit entre les rôles familiaux et professionnels (Tremblay, 2002 et 2008; Siegwarth Meyer, Mukerjee, Sestero, 2001; Thomas and Ganster, 1995; Kossek et Ozeki, 1998; Perry-Smith et Blum, 2000, Ollier-Malaterre, 2010, Breauigh et Frye, 2007).

1.2.1 Déterminants

En ce qui a trait aux déterminants, une des premières recensions d'écrits scientifiques sur le sujet a inspiré une grande proportion des travaux sur le conflit travail-famille. Il s'agit des travaux de Greenhaus et Beutell (1985). Dans le tableau qui suit, tiré de cet article, on peut voir qu'il existe trois grandes familles de déterminants, les déterminants agissant sur : le temps (1.), les tensions (2.) et les comportements (3.).

Les déterminants liés au temps concernent tous les facteurs qui augmentent ou réduisent les pressions exercées par les contraintes temporelles des individus. Ces déterminants revêtent deux formes, soit celle des contraintes temporelles (1) généralement concrètes et mesurables, mais aussi des pressions ressenties par l'individu (2) quand il ne parvient pas à conjuguer les deux rôles. Par exemple, du

côté des contraintes temporelles concrètes (1), nommons: le nombre d'heures travaillées, mais aussi le fait d'avoir un horaire qui s'accomplit selon une plage horaire fixe et déterminée. On peut également penser au fait d'avoir de très jeunes enfants, ce qui est un facteur clé qui occasionne des pressions sur l'horaire. En ce qui concerne les pressions ressenties et perçues par un individu (2), notons tous les facteurs qui entraînent des conflits d'horaire ou ceux qui nécessiteraient que l'on soit à deux endroits en même temps, créant une surcharge des rôles¹¹. Un exemple serait un employeur qui requiert une présence à des réunions tardives en soirée ou un sprint de fin de projet au travail qui demande d'accomplir 70 heures de travail par semaine.

Tableau 1.1 Les déterminants du conflit travail-famille

Déterminants	Travail	Famille
1. Temps	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Heures travaillées ▪ Inflexibilité des horaires ▪ Rotation des horaires 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Jeunes enfants ▪ Famille nombreuse ▪ Emploi occupé par le conjoint
2. Tensions	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ambiguïté des rôles ▪ Conflit entre les rôles 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Conflits familiaux et soutien du conjoint
3. Comportements	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Attentes de respect de la confidentialité et objectivité 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Attentes pour un sentiment d'accueil et d'ouverture

Un autre exemple de surcharge des rôles serait l'incapacité d'un travailleur de laisser ses problèmes de travail derrière lui quand il rentre à la maison. Son espace mental est occupé (préoccupations, inquiétudes). Ainsi, les facultés mentales sont difficiles à mobiliser pour réaliser les tâches de l'autre sphère de vie : on n'est pas présent mentalement, la tête est ailleurs.

¹¹ « Role overload » terme utilisé par Greenhaus et Beutell, mais utilisé par Khan en 1964.

Les déterminants liés à la tension font référence à la charge mentale, émotionnelle, psychologique qui survient quand la situation au travail ou dans la vie personnelle n'est pas optimale. C'est-à-dire : quand les rôles apparaissent au travailleur incompatibles. L'énergie requise est alors supérieure à celle dont dispose le travailleur, ce qui engendre de la fatigue, un manque d'énergie. Le travailleur ressent alors un inconfort, une tension. C'est le résultat de l'écart entre ce qu'il pense devoir produire ou utiliser comme ressources et ce qu'il est véritablement capable de fournir. Les tensions font également référence à la symptomatique physique qui découle des conflits d'horaire. Pensons à la fatigue, la dépression, l'anxiété. Un exemple de tensions résultant d'une incompatibilité des rôles pourrait être la virtualisation des outils de travail, tels que les courriels. Ces outils pourraient être accessibles et utilisés pendant la présence d'un travailleur dans le rôle familial. Ce qui pourrait réduire les frontières entre les rôles, tout en augmentant sa perception qu'il est difficile d'accomplir adéquatement les deux rôles. Mentionnons que la ligne entre tensions et pressions précédemment citées dans les déterminants de la famille des temps est conceptuellement proche et Greenhaus et Beutell énoncent eux-mêmes qu'ils peuvent émaner d'une même source.

Si les déterminants liés au temps reflètent une limite dans la disponibilité mentale et temporelle de chacun, les tensions réfèrent à l'incapacité d'organiser sa disponibilité efficacement, une mauvaise allocation de son énergie. On oppose donc le manque de ressources à une mauvaise allocation de celles-ci. Les tensions se traduisent donc par le manque d'énergie pour assumer un rôle (c.-à-d. fatigue) et l'irritabilité. Outre des situations d'incompatibilité, cette mauvaise allocation survient parce qu'on demande au travailleur des tâches contradictoires (ambiguïté des rôles) qui entraînent de la confusion ou encore parce que sa disponibilité est polluée par des stressseurs qui réduisent sa capacité d'action. Dans le même ordre d'idées, chaque individu possède des ressources limitées en matière d'énergie pour s'investir dans différents rôles et

projets. Quand on s'investit dans trop d'activités ou de rôles différents, à un certain point, les travailleurs peuvent se retrouver épuisés par la gestion des différents rôles. En d'autres mots, le temps n'est pas le seul élément limité dans la conciliation travail-famille de l'individu. C'est ainsi que naissent les tensions quand il devient difficile de distribuer efficacement son espace mental, son énergie et l'attention qui sont également un ensemble fini. Du côté familial, les tensions pourraient naître d'un conflit avec le conjoint. Toutes ces situations pourraient susciter de la fatigue, de l'irritabilité, de l'anxiété, etc.

Les déterminants liés aux comportements réfèrent aux constituantes inadéquates de la personnalité de l'individu qui influencent sa façon de réagir et de se comporter face à l'adversité. À terme, ces comportements réduisent la manière dont ils assument leurs rôles professionnels et familiaux. Les comportements distincts et individualisés signifient aussi que chacun peut exprimer des désirs et des attentes très différentes à l'égard du travail qu'on lui confie, ou à l'égard du temps à consacrer à sa famille ou à son travail. Cette catégorie de déterminants renferme les facteurs qui incitent les individus à adopter les mêmes comportements dans les deux sphères de vie, alors que ces comportements sont incompatibles avec l'une des deux sphères. On peut penser, par exemple, à un gestionnaire qui interagirait avec ses enfants de la même façon qu'avec ses subordonnés ou au contraire, il traiterait ses subordonnés comme s'ils étaient ses enfants. Un autre exemple pourrait être un travailleur carriériste qui investirait presque tout son temps et son énergie disponible dans son travail, faisant naître d'éventuels tensions et conflits avec le conjoint qui pourrait ressentir l'absence du travailleur comme un manque de soutien de ce dernier. Les comportements réfèrent également aux stratégies que les travailleurs préconisent devant l'adversité, en fonction de leur personnalité et leurs aptitudes personnelles. Par exemple, devant une situation stressante rencontrée, un travailleur pourrait choisir de faire comme d'habitude. L'autre choisira plutôt de faire plus de sport. Un troisième individu optera pour le fait de se désinvestir de ses tâches professionnelles. Cela peut également

s'illustrer par la manière dont un travailleur choisit de gérer son énergie. Par exemple, en dépensant celle-ci sans réserve devant toutes les contraintes rencontrées, sans prioriser, sans faire de choix. Ce qui pourrait causer à terme un épuisement. Cette catégorie de déterminants est le plus souvent exclue des recherches sur le conflit travail-famille. Celles-ci se concentrent plutôt sur les deux premiers aspects: temps et tensions. Certains auteurs ont toutefois effectué des recherches ciblant les comportements, ce que l'on peut constater à travers la méta-analyse de Allen, Johnson, Saboe, Cho, Duman et Evans (2012).

En résumé, reprenons les trois catégories de déterminants, à savoir : le temps, les tensions et les comportements. Les déterminants liés au temps (1) sont ceux qui surviennent quand la disponibilité de temps d'un travailleur est insuffisante pour couvrir les différents rôles de sa vie. Il s'agit donc d'un manque de temps pour réaliser correctement les tâches d'une sphère ou des deux. Les déterminants liés aux tensions (2) font principalement référence au manque d'énergie et de ressources mentales: soit parce que les rôles du travailleur lui apparaissent incompatibles, soit parce qu'il ressent de la confusion quant aux demandes contradictoires. Finalement, les déterminants liés aux comportements (3) sont une inadéquation entre les constituantes de la personnalité d'un individu qui influencent sa façon de réagir et les rôles à jouer dans le quotidien du travailleur. Ce qui peut nuire à sa façon d'accomplir les différentes tâches liées à ses rôles familiaux et professionnels. Cela peut aussi influencer ses attentes quant à ce qu'il retirera de son investissement dans ses rôles.

1.2.2 Dispositifs

Les mécanismes ou dispositifs mis en place pour réduire le conflit entre les rôles familiaux et professionnels sont communément désignés comme des mesures de conciliation travail-famille. Afin de soulager le conflit travail-famille, ces mesures ciblent généralement l'un ou l'autre des déterminants du conflit travail-famille.

Plus fréquemment, on vise à trouver des dispositifs qui concernent la répartition du temps. Pensons aux horaires flexibles ou au télétravail (Tremblay, 2002), mais aussi au temps partagé, temps partiel. En plus des politiques ciblant les horaires des travailleurs, les organisations adoptent également fréquemment une politique, une vision générale de la conciliation travail-famille (Ollier-Malaterre, 2010). Outre des mesures concrètes qui visent à soulager directement les irritants du conflit travail-famille, l'organisation peut cibler une réduction des tensions et mieux veiller à baliser les comportements des individus afin de réduire le conflit travail-famille. Il s'agit donc d'encadrer ces employés par un ensemble de mesures dictées par des programmes et politiques de ressources humaines qui sont alignées avec la culture organisationnelle, culture qui valorise et favorise la conciliation travail-famille. S'appuyant sur Thomas et Ganster (1995), cette culture pourrait placer le soutien organisationnel au sein même des priorités de gestion de l'organisation. Cela s'illustre par une offre de service de garde en milieu de travail, un programme d'aide aux employés, etc.

1.3 Le soutien social : un dispositif à explorer

Parmi les dispositifs visant une meilleure conciliation entre la sphère de travail et la sphère familiale, le soutien social provenant du milieu de travail suscite de plus en plus l'intérêt des chercheurs. On peut le constater dans les méta-analyses réalisées sur

le sujet (Ford, Heinen et Langkamer, 2007; Kossek, Pichler, Bodner et Hammer, 2011). Il est considéré comme un dispositif visant à réduire les tensions vécues par les travailleurs qui doivent arbitrer constamment leurs multiples rôles (de travailleur, parent, conjoint, etc.) afin d'éviter les contaminations d'un rôle dans l'autre (Greenhaus et Beutell, 1985). Le soutien social provenant du milieu de travail est défini comme :

le degré auquel les individus 1) perçoivent que leur bien-être est important pour les membres de l'organisation, tel que les superviseurs et l'organisation dans son acception la plus large et 2) perçoivent que ces membres leurs fournissent de l'aide pour favoriser ce bien-être¹² (Kossek *et al.*, 2011).

Selon les résultats qu'ont obtenus Ford et ses collègues (2007), le soutien social perçu au travail permettrait de réduire directement le conflit travail-famille et agirait également indirectement sur ce dernier en réduisant le stress vécu au travail. Pour leur part, Kossek *et al.* (2011) ont fait ressortir que le soutien social en matière de conciliation travail-famille¹³ constituait un mécanisme puissant favorisant la conciliation travail-famille. Ils insistent sur le fait que, malgré les résultats contradictoires que présentent les différentes recherches portant sur le soutien social, celui-ci joue un rôle important dans la conciliation travail-famille. Les superviseurs sont les principaux porteurs de ce soutien social (Kossek *et al.*, 2011). Toutefois, ils ne sont pas les seuls. Aux yeux des individus, l'organisation est une entité complète

¹² Traduction libre : « Workplace social support is defined as the degree to which individuals perceive that their well-being is valued by workplace sources, such as supervisors and the broader organization in which they are embedded [...] and the perception that these sources provide help to support this well being » (Kossek *et al.*, 2011, p.292).

¹³ « Le degré auquel les employés perçoivent que les superviseurs ou l'employeur 1) se soucient de leur capacité à vivre des relations travail-famille positives (c.-à-d. à concilier le travail et la famille) et, 2) leurs procurent des interactions sociales et des ressources utiles pour favoriser cette conciliation ». Traduction libre : « We examine work-family-specific support, the degree to which employees perceive supervisors or employers care about their ability to experience positive work-family relationships and demonstrate this care by providing helpful social interaction and resources » (Kossek *et al.*, 2011, p.292).

qui englobe les superviseurs et ses autres membres. Ainsi, lorsque les individus se réfèrent à différents appuis possibles quand ils rencontrent un problème (professionnel ou personnel), ils perçoivent l'action de leurs superviseurs, de leurs collègues et de leur organisation comme trois sources de soutien distinctes. L'organisation, selon les résultats de Kossek *et al.* (2011), est l'acteur du soutien social qui jouirait de la plus grande visibilité auprès des travailleurs. Ceux-ci évaluant que le soutien social émane principalement de l'organisation.

Toutefois, il est possible que l'opérationnalisation du soutien social ait une incidence sur les résultats obtenus jusqu'à maintenant. En effet, un nombre important d'études a porté sur le soutien au travail (*work support*) en le considérant comme une mesure agrégée du soutien offert par l'organisation, le supérieur et les collègues. Selon ces études, le soutien social au travail aiderait les travailleurs à mieux concilier le travail et la famille à travers des aménagements de l'organisation du travail (Carlson et Perrewé, 1999; Michel, Mitchelson, Pichler et Cullen 2010; Viswesvaran, Ford, Heinen et Langkamer, 2007; pour des méta-analyses voir : Byron, 2005 ou Sanchez et Fisher, 1999).

Si certaines études ont directement ciblé le soutien des gestionnaires (Greenhaus, Ziegert et Allen, 2012; pour une méta-analyse voir : Kossek et al, 2011), très peu de chercheurs se sont penchés spécifiquement sur l'influence possible du soutien des collègues (Greffs *et al.*, 2013; Michel *et al.* 2011; Seiger et Wiese, 2009; Van Daalen, 2006). L'examen de ces rares études révèle des résultats contradictoires. D'une part, les résultats de certaines études montrent que le soutien des collègues est un déterminant de la conciliation travail-famille (Seiger et Wiese, 2009; pour une méta-analyse voir Michel *et al.*, 2011). Par exemple, dans l'étude réalisée par Seiger et Wiese (2009), il a été montré que le soutien des collègues agissait sur la dimension « tensions » du conflit travail-famille, mais non sur sa dimension « temps ». D'autres auteurs ont présenté des recherches dont les résultats non significatifs traduisent

l'absence d'influence du soutien des collègues sur les deux dimensions du conflit travail-famille (Griggs *et al.*, 2013; Van Daalen, 2006). Soulignons que ces études ont considéré le soutien social comme un concept unidimensionnel, alors qu'il s'agit en fait d'un concept multidimensionnel renfermant au moins deux dimensions, à savoir le soutien social instrumental (ex. : ressources matérielles et aide) et le soutien émotif (ex. : empathie, écoute, considération). Or, ces dimensions distinctes sont susceptibles de jouer des rôles différents. Dans le cadre d'une étude portant sur le rôle du soutien social dans le processus de stress au travail, Viswesvaran, Sanchez et Fisher (1999) ont expliqué que le support social est susceptible d'agir directement sur les stressseurs en vue de les supprimer ou encore de jouer un rôle modérateur en réduisant l'effet que produisent les stressseurs sur les individus. Par conséquent, il est possible qu'une dimension du soutien social des collègues agisse directement sur les déterminants du conflit travail-famille, alors que l'autre dimension y joue un rôle modérateur. Bref, la divergence des résultats des études réalisées jusqu'à présent témoigne de l'absence de connaissances solides au sujet de l'influence qu'est susceptible d'exercer le soutien social sur le conflit travail-famille, notamment en raison de problèmes de conceptualisation.

De plus, il est intéressant de noter que, mise en relation avec le soutien social, tout le pendant positif de la conciliation travail-famille, soit l'enrichissement travail-famille, a rarement fait l'objet d'une attention particulière. Ce concept est défini comme suit :

«L'enrichissement travail-famille, à l'image du conflit travail-famille, est bidirectionnel. Il survient quand l'expérience vécue dans le rôle familial apporte une amélioration dans la vie professionnelle ou encore quand

l'expérience vécue dans le rôle professionnelle améliore la vie familiale¹⁴ »
(Greenhaus et Powell, 2006).

Pourtant, cette relation mériterait davantage d'attention. En effet, cette relation a été visitée par Wadsworth et Owens (2007). Leurs résultats suggèrent que le soutien social et le volet « enrichissement travail-famille » sont deux concepts plus fortement liés que le soutien social et le volet « conflit travail-famille ». Il est donc possible que le soutien social permette davantage de créer de la valeur ajoutée entre la sphère familiale et la sphère de travail, plutôt que de simplement soulager les tensions existantes entre ces sphères. Cependant, la lacune principale est plus subtile : les recherches actuelles ont principalement mesuré l'influence du soutien social sur le conflit travail-famille, sans s'intéresser dans la même étude à l'enrichissement travail-famille (par exemple, Adams, King et King, 1996; Selvarajan, 2013; également dans les méta-analyses telles que Ford, Heinen et Langkamer, 2007; Michel, Kotbra, Mitchelson, Clark et Baltes, 2011). Une critique qu'a également énoncée Carlson et son équipe (Kacmar, Wayne et Grzywacz) en 2006, c'est-à-dire que le conflit travail-famille ne devrait pas être étudié seul, qu'on devrait s'intéresser simultanément à l'enrichissement travail-famille. En effet, s'intéresser au conflit sans s'intéresser à l'enrichissement consiste à négliger un aspect significatif de l'influence du soutien social. Cela pourrait avoir pour conséquence de sous-estimer son effet réel. Cela rejoint nos préoccupations énoncées plus tôt quant à la conceptualisation des concepts étudiés.

1.3.1 Objectif de la recherche

L'objectif de notre étude consiste à déterminer l'influence qu'exerce le soutien social des collègues – et ses dimensions distinctes - sur l'interaction travail-famille. Le

¹⁴ Traduction libre : « *We consider work-family enrichment, like work-family conflict, to be bidirectional. Work-to-family enrichment occurs when work experiences improve the quality of family life, and family-to-work enrichment occurs when family experiences improve the quality of work life* ».

concept d'interaction travail-famille fait référence au conflit travail-famille et famille-travail, ainsi qu'à l'enrichissement travail-famille et famille-travail.

Les résultats de notre étude permettront de mieux comprendre le mécanisme par lequel le soutien social des collègues agit sur l'interaction travail-famille en mettant en évidence le rôle spécifique des dimensions du soutien social (c.-à-d. instrumentale et émotive) sur les quatre aspects de l'interaction travail-famille.

De manière plus précise, cette recherche permettra de mieux comprendre l'interaction travail-famille, mais également le soutien social. Dans le cas de l'interaction travail-famille, cette recherche permet de déterminer si le soutien social joue un rôle dans la vie professionnelle des travailleurs. Dans cette optique, il convient d'apporter une réponse à la question de savoir dans quelle mesure le soutien social des collègues aide le travailleur à gérer l'interaction travail-famille. Peut-il ainsi mieux appréhender le rôle de travailleur et le rôle de parent/époux?

1.3.2 Pertinence de la recherche

La contribution sur le plan théorique de cette étude réside dans la détermination de l'influence du soutien social sur l'interaction travail-famille (c.-à-d. le conflit travail-famille, famille-travail et l'enrichissement travail-famille et famille travail). Ce qui a notre connaissance a été peu étudié dans les recherches précédentes. Il faut toutefois noter l'existence de quelques recherches ayant ciblé l'influence du soutien social sur le conflit travail-famille ou l'enrichissement travail-famille (Byron, 2005; Carlson et Perrewé, 1999 et Kossek, Pichler, Bodner et Hammer, 2011). De plus, le fait de s'intéresser à l'interaction entre le travail et la famille de façon plus large (incluant conflit et enrichissement) permet d'observer si les différents aspects de cette interaction sont soumis à l'influence des mêmes déterminants, ou de déterminants différents. D'ailleurs, Grzywacz et Carlson (2006) ont proposé que la conciliation travail-famille ne doive pas toujours être mesurée sur la base d'enjeux individuels et

qu'elle doive plutôt être vue comme un concept de nature social. Ainsi, la responsabilité de la conciliation travail-famille n'est peut-être pas d'ordre seulement individuel, mais devrait peut-être être perçue comme un devoir collectif, organisationnel, sociétal. Ce qui rend compte de la centralité des comportements de soutien social qui s'articulent autour de ce devoir collectif. Cela justifierait de donner une place plus importante à des variables comme le soutien social dans un contexte d'interaction travail-famille.

L'intérêt scientifique de cette recherche est également de produire un apport supplémentaire sur le thème du soutien social des collègues. Un thème qui s'avère peu exploré. Il est pertinent de connaître l'influence du soutien social de tous les membres de l'entreprise dans le vécu des employés. Or, les recherches actuelles s'intéressent surtout au rôle du gestionnaire ou de l'entreprise vue comme un tout global, de la culture d'entreprise. Par ailleurs, le concept de soutien social repose sur un ensemble de dimensions qui est rarement explicité, cette recherche revisite les différentes facettes de ce concept. Ainsi, les recherches futures pourraient partager une même définition, un même cadre opérationnel qui faciliteraient l'avancement des connaissances sur le sujet. Ainsi, ce mémoire est susceptible de lancer le débat sur la conceptualisation et l'opérationnalisation du concept de soutien social.

D'un point de vue pratique, la contribution de ce mémoire est tant de portée organisationnelle que de portée sociale. La vie sociale est un aspect central de tout environnement de travail. Il apparaît donc essentiel de lui donner davantage de place dans des problématiques contemporaines à saveur humaine, telle que l'interaction travail-famille. Cette recherche pourrait permettre aux employeurs de répondre aux demandes croissantes des travailleurs pour respecter un certain équilibre entre leur vie personnelle et leur vie de travailleur. Cela, en se dotant d'une vision de l'interaction travail-famille qui change la cible des pratiques ressources humaines à favoriser.

L'idée étant d'aider les employés dans leur gestion de la vie personnelle confrontée aux demandes de la vie professionnelle. Ainsi, les résultats de cette étude suggéreront des pistes pour l'élaboration de bonnes politiques de gestion des ressources humaines. Ils apporteront des pistes sur la manière d'encadrer l'interaction travail-famille. À savoir : les politiques doivent-elles, en partie, reposer sur le soutien des pairs et favoriser l'émergence de relations positives et amicales entre ceux-ci. En effet, il est possible que la formation des collègues et une culture qui favorise l'entraide entre ces derniers favorise une conciliation travail-famille qui réduirait les effets négatifs issus du conflit travail-famille, tout en augmentant la probabilité que des effets positifs surgissent.

CHAPITRE 2

CADRE CONCEPTUEL

2.1 Définitions des concepts principaux

Cette section présente les définitions des différents concepts qui articulent notre recherche. Ainsi, les définitions de l'interaction travail-famille couvrant tant le conflit (travail-famille et famille-travail) que l'enrichissement (travail-famille) et celle du soutien social sont détaillées.

2.1.1 L'Interaction travail-famille

Lorsque l'on aborde la question de l'interaction entre la sphère de travail et celle de la famille ou de la vie privée, trois principaux vocables dominent la littérature scientifique. Le premier se concentre sur l'aspect négatif subordonné à la difficulté de concilier des rôles en « compétition » pour des ressources limitées. Le premier vocable utilisé a donc été celui de « conflit travail-famille ».

2.1.1 a) Conflit travail-famille

Le conflit travail-famille est constitué d'une dyade de conflits, soit le conflit travail-famille (CTF) et le conflit famille-travail (CFT). Il s'agit de conflits qui existent entre les deux rôles que joue un individu dans son quotidien, soit celui de travailleur et celui de membre d'une famille. Les problèmes rencontrés dans les rôles professionnels peuvent influencer la gestion des rôles familiaux et la réciproque est

aussi vraie. Le rôle de travailleur influence le rôle familial. Le rôle familial influence le rôle de travailleur. Cette influence réciproque provient de la nécessité de partager les ressources entre les deux sphères de vie pour être en mesure d'assumer les rôles respectifs. Dans la situation du conflit travail-famille, les ressources d'un individu sont consommées de manière déséquilibrée par le travail, ce qui fait que l'individu peine à assumer ses obligations du rôle familial. Dans le sens contraire, le rôle familial utilise trop de ressources dans le quotidien d'un individu et celui-ci peine alors à rencontrer les obligations qui surviennent dans son rôle travail.

Cette notion de dyade a été reprise dans la plupart des définitions qui ont suivi cette première recherche citée le plus fréquemment en référence pour discuter du conflit travail-famille. Cette opposition illustre que la confrontation des rôles est génératrice de stress (Greenhaus et Beutell, 1985). Ce terme illustre également l'incapacité pour un individu de générer des ressources (temps, énergie) à l'infini. Celles-ci sont limitées (nous approfondirons plus tard cet aspect à partir de la théorie de la conservation des ressources de Hobfoll, 1989). Ce qu'on a utilisé pour exécuter son rôle de travailleur, par exemple, ne pourra pas être disponible pour assumer les responsabilités familiales. Le concept du conflit travail-famille a été réutilisé ensuite par de nombreux auteurs (Boles, Howard, Donofrio, 2001; Guérin, St-Onge, Renaud et Caussignac, 2002; Netemeyer, Boles et McMurrian, 1996, etc.). Le conflit travail-famille est défini de la façon suivante :

*Une forme de conflit entre rôles où la pression exercée par les demandes de chaque rôle, soit les rôles familiaux et professionnels, est incompatible. De cette manière, la participation dans le rôle familial est rendue plus difficile par la participation dans le rôle professionnel et réciproquement.*¹⁵ (Greenhaus et Beutell, 1985).

¹⁵ Traduction libre: « a form of interrole conflict in which the role pressures from the work and family domains are mutually incompatible in some respect. That is, participation in the work (family) role is made more difficult by virtue of participation in the family (work) role ».

Généralement, l'utilisation de ce vocable introduit une recherche où l'on parle des effets négatifs (surtout de nature psychologique, tel que le stress, la satisfaction, etc.) de l'interaction travail-famille. Il est intéressant de noter que les auteurs, même s'ils réutilisent régulièrement le terme « conflit travail-famille » ne reprend pas nécessairement la conceptualisation initiale de Greenhaus et Beutell (1985). En effet, le plus souvent, on ne reprend que deux des trois facettes qu'ils ont mis au jour, à savoir, le temps et les tensions, en délaissant les comportements.

Figure 2.1 Conceptualisation telle que conçue par Greenhaus et Beutell du conflit travail-famille

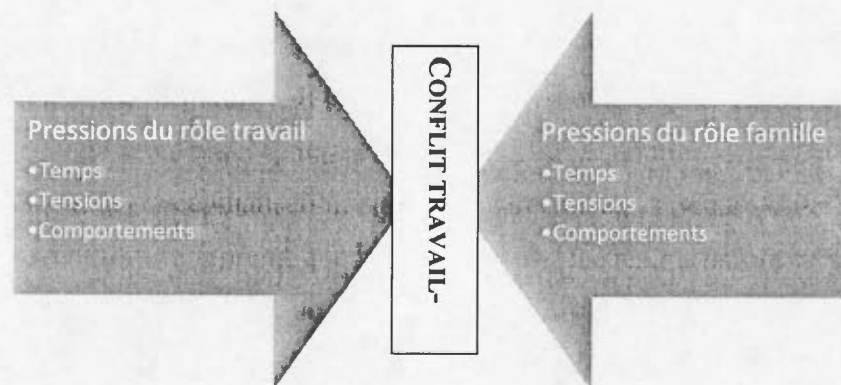
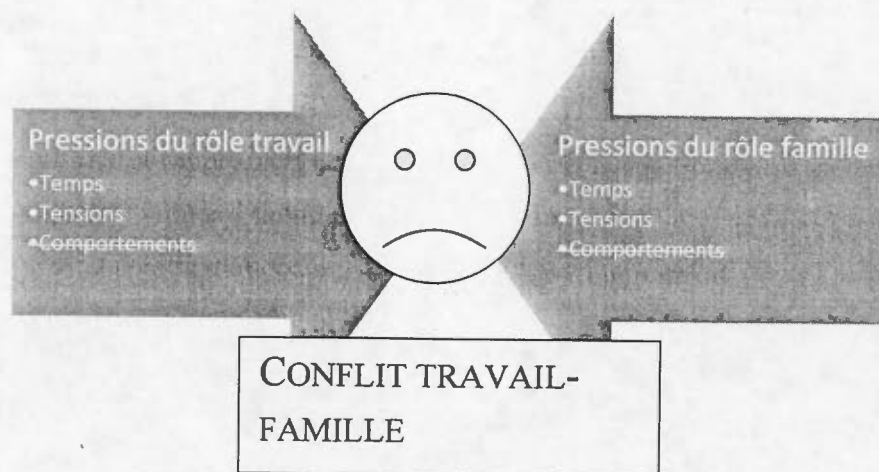


Figure 2.2 Conceptualisation telle qu'interprétée dans la plupart des recherches sur le conflit travail-famille



Reprenons nos explications énoncées plus haut dans le tableau résumant les travaux de Greenhaus et Beutell et comparons-les avec les conceptualisations récentes. Dans les recherches contemporaines, les auteurs ont limité le conflit travail-famille à une équation où les individus sont victimes de pressions externes à eux-mêmes sur lesquels ils ont peu de contrôle (travail comme famille). C'est-à-dire qu'on étudie le conflit travail-famille comme étant un problème qui résulte de variables concrètes, telles que: les horaires de travail ou le nombre d'enfants. Du même élan, les dispositifs que l'on propose de mettre en place pour diminuer le conflit travail-famille ciblent directement ces déterminants de pressions externes.

Le conflit travail-famille surgit pourtant dans un cadre plus large et beaucoup plus interactif. C'est-à-dire que le conflit travail-famille existe dans un contexte où chaque individu a des perceptions différentes du conflit travail-famille vécu et réagit donc par un ensemble de comportements adaptés à cette perception.

Résumons donc l'effet des déterminants du conflit travail-famille. L'individu est soumis, en raison de ses rôles à assumer dans la sphère famille et la sphère travail, à des **tensions** (fatigue, préoccupations) et à un manque de **temps**. Ce sont les pressions externes. Chaque individu ressent des pressions externes de force différente dans des contextes différents. Le conflit des rôles travail-famille naît donc d'une perception qui varie d'un individu à l'autre sur ses rôles et ressources. Par exemple, une tâche supplémentaire ajoutée à l'horaire d'un individu déjà surchargé de travail peut être interprétée par un individu comme un défi à relever, alors qu'un second individu sera accablé par le travail ajouté et verra le tout comme la « goutte d'eau qui fait déborder son vase ». Ainsi, la pression externe sera perçue différemment et variera pour ces deux individus, même si le contexte est le même. Ce qui explique le fait que certaines pressions sont dites internes, soit les pressions issues des comportements. Puisqu'une part du conflit travail-famille surgit tout simplement dans le cadre de la perception, des attentes et des attitudes face aux rôles à occuper et aux ressources disponibles dans le conflit travail-famille.

En note finale, on pourrait être porté à étudier le conflit travail-famille en une seule variable qui inclut les deux relations bidirectionnelles qui la constituent. Toutefois, les recherches passées ont démontré l'importance de différencier les deux concepts. (Mesmer-Magnus et Viswesvaran, 2005) Leur sensibilité et leur façon d'agir sont distinctes.

2.1.1 b) Conciliation travail-famille

Le second terme, « conciliation travail-famille », fait son apparition en 2003 sous la plume de Frone. Il suggère alors la définition suivante: « une situation où les conflits entre les rôles (familiaux et professionnels) sont faibles et où, au contraire, la

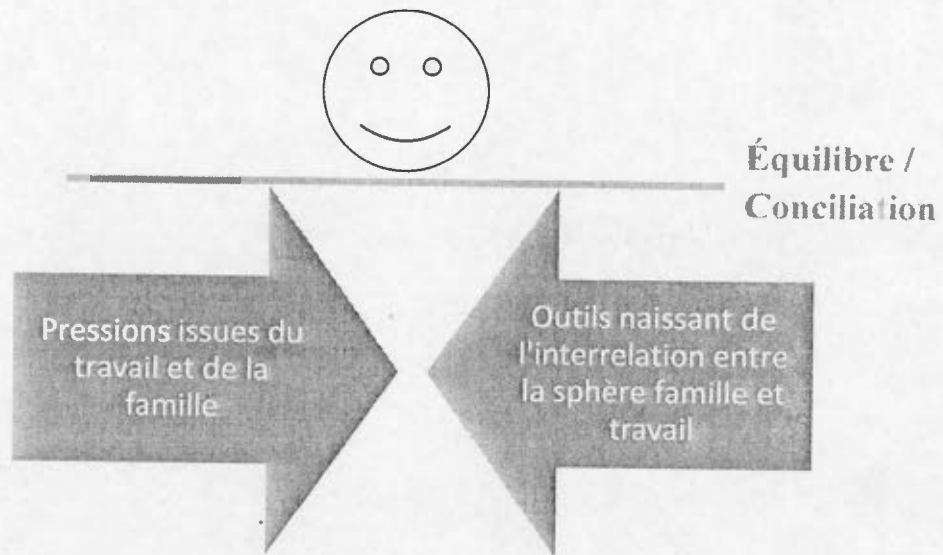
présence d'une interrelation facilitatrice entre les rôles est forte ¹⁶». Cette définition se situe dans le prolongement du concept de conflit travail-famille de Greenhaus et Beutell, mais en formule toutefois une critique. En effet, Frone remet en cause « l'incompatibilité » des demandes de chacun des rôles pour énoncer qu'il peut exister une situation où le conflit entre les rôles est minimal et où, les ressources disponibles dans un rôle peuvent même exercer une « interrelation facilitatrice » qui permet de diminuer les difficultés survenant dans le conflit des rôles. Par exemple, le sentiment d'accomplissement éprouvé au travail pourrait rendre le parent encore plus heureux dans le quotidien avec les enfants ou la patience développée dans le rôle parental se transfère dans une patience éprouvée devant un client incommode.

Si ce terme a été ensuite largement repris dans le langage usuel du marché du travail, son utilisation n'a pas suivi dans la littérature scientifique, à ma connaissance, selon la revue de la littérature réalisée. Par contre, l'idée de la valeur ajoutée qu'engendre l'interaction travail-famille, soit l'« interrelation facilitatrice », fait l'objet de plusieurs définitions subséquentes. À ce chapitre, on pourra citer le terme « enrichissement travail-famille » (Greenhaus et Powell, 2006). Dans la même veine, Grzywacz et Butler (2005) ont apporté des précisions à la définition de la « facilitation travail-famille » : « la possibilité pour les individus que leur participation à une sphère de leur vie soit facilitée par les compétences, les expériences et les opportunités obtenues par leur participation dans une autre sphère ¹⁷ ».

¹⁶ Traduction libre : « *low levels of interrole conflict and high levels of interrole facilitation represent work-family balance* ».

¹⁷ Traduction libre : « *the extent to which individuals' participation in one life domain (e.g., work) is made easier by the skills, experiences, and opportunities gained by their participating in another domain* ».

Figure 2.3 Conciliation travail-famille



2.1.1 c) Interaction travail-famille

Finalement, dans un esprit de synthèse où toutes les perspectives sont regroupées, Eby, Maher et Butts (2005) proposent le terme « interaction travail-famille » et la définition selon laquelle elle « réfère à la possibilité que l'expérience dans le rôle familial (professionnel) influence l'expérience dans le rôle professionnel (familial)¹⁸ ». Aux fins de ce mémoire, nous préférons cette conception de la relation travail-famille. Cette vision conserve la notion de dyade et possède l'avantage d'intégrer toutes les options précédentes (« conflit », « synergie et création

¹⁸ Traduction libre : « *work-family interaction refers to experiences in the family (work) domain that impact experiences in the work (family) domain* ».

de valeurs », « équilibre »). La neutralité de ce concept n'impose pas, dans sa définition, des conséquences négatives issues de la relation entre le rôle familial et professionnel, pas plus qu'il n'impose de retombées positives. En effet, il postule simplement l'existence d'une relation entre les rôles. Ce qui permet de désigner tant le versant négatif de l'interaction travail-famille, soit le conflit travail-famille que de désigner son versant positif, l'enrichissement travail-famille. On illustre cette vision dans l'illustration qui suit, en plus de regrouper toutes les définitions qui ont servi à choisir ce cadre de référence dans le tableau 2.1.

Figure 2.4 Interaction travail-famille

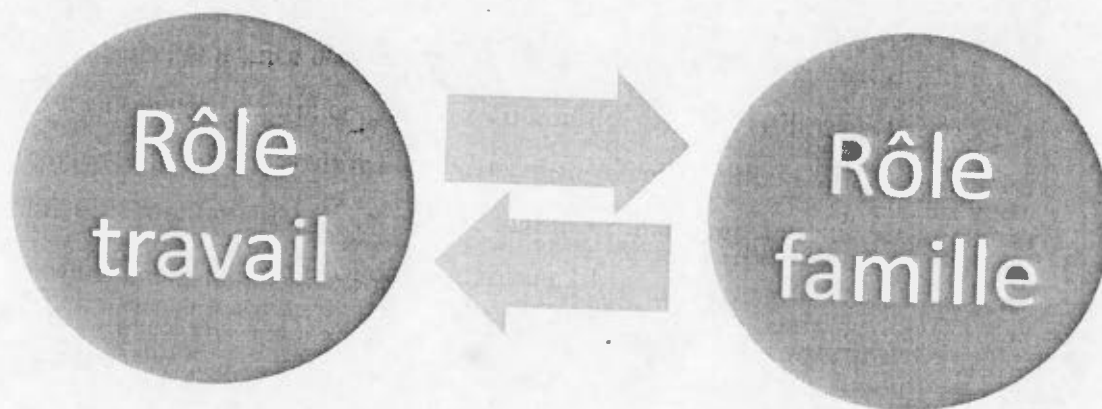


Tableau 2.1 Conciliation travail-famille – Tableau des définitions

Auteur	Vocabulaire	Travaux cités	Définition	Traduction libre
Greenhaus et Beutell, 1985	Conflit travail-famille	Kahn, Wolfe, Quinn, Snoek, and Rosenthal (1964)	<i>« a form of interrole conflict in which the role pressures from the work and family domains are mutually incompatible in some respect. That is, participation in the work (family) role is made more difficult by virtue of participation in the family (work) role ».</i>	<i>« Une forme de conflit entre rôles où la pression exercée par les demandes de chaque rôle, soit les rôles familiaux et professionnels, est incompatible. De cette manière, la participation dans le rôle familial est rendue plus difficile par la participation dans le rôle professionnel et réciproquement ».</i>
Boles, Howard, Donofrio, 2001	Conflit travail-famille	Greenhaus et Beutell, 1985	<i>« Work-family conflict can be defined as a type of inter-role conflict wherein some responsibilities from the work and family domains are not compatible and have a negative influence on an employee's work situation ».</i>	<i>« Le conflit travail-famille peut être défini comme un conflit entre les rôles où certaines responsabilités issues du travail et de la famille ne sont pas compatibles et ont donc une influence négative sur la situation professionnelle d'un employé ».</i>
Thomas et Ganster, 1995	Conflit travail-famille	Greenhaus & Parasuraman, 1987; Kahn, et al. 1964	<i>« Work-family conflict is a particular type of interrole conflict in which pressures from the work role are incompatible with pressures from the family role ».</i>	<i>« Le conflit travail-famille est un genre particulier de conflit entre rôles où les pressions vécues dans un rôle professionnel sont incompatibles avec celles vécues dans le rôle familial ».</i>
Kossek et al. 2011	Conflit travail-famille	Kahn, Wolfe, Quinn, Snoek, & Rosenthal, 1964	<i>« Work-family conflict is a form of interrole conflict that occurs when engaging in one role makes it more difficult to engage in another role ».</i>	<i>« Le conflit travail-famille est une forme de conflit entre rôles qui survient quand l'engagement dans un rôle est rendu plus difficile par l'engagement dans un autre rôle ».</i>

Auteur	Vocabulaire	Travaux cités	Définition	Traduction libre
Ford <i>et al.</i>	Conflit travail-famille	Kahn <i>et al.</i> 1964; Greenhaus et Beutell, 1985	« form of interrole conflict in which the role pressures from the work and family domains are mutually incompatible in some respect ».	« Une forme de conflit entre les rôles dans lequel les pressions vécues dans le rôle professionnel et le rôle familial sont mutuellement incompatibles. »
Frone, 2003	Conciliation travail-famille		« Low levels of interrole conflict and high levels of interrole facilitation represent work-family balance ».	« Une situation où les conflits entre les rôles (familiaux et professionnels) sont faibles et où, au contraire, la présence d'une interrelation facilitatrice entre les rôles est forte ¹⁹ ».
Greenhaus et Powell, 2006	Enrichissement travail-famille		« We consider work-family enrichment, like work-family conflict, to be bidirectional. Work-to-family enrichment occurs when work experiences improve the quality of family life, and family-to-work enrichment occurs when family experiences improve the quality of work life ».	« L'enrichissement travail-famille, à l'image du conflit travail-famille, est bidirectionnel. Il survient quand l'expérience vécue dans le rôle familial apporte une amélioration dans la vie professionnelle ou encore quand l'expérience vécue dans le rôle professionnel améliore la vie familiale ».
Grzywacz et Butler, 2005	Facilitation travail-famille		« The extent to which individuals' participation in one life domain (e.g., work) is made easier by the skills, experiences, and opportunities gained by their participating in another domain ».	« La possibilité pour les individus que leur participation à une sphère de leur vie soit facilitée par les compétences, les expériences et les opportunités obtenues par leur participation dans une autre sphère ²⁰ ».

¹⁹ Traduction libre : « low levels of interrole conflict and high levels of interrole facilitation represent work-family balance ».

²⁰ Traduction libre : « the extent to which individuals' participation in one life domain (e.g., work) is made easier by the skills, experiences, and opportunities gained by their participating in another domain ».

Auteur	Vocabulaire	Travaux cités	Définition	Traduction libre
Carlson, Kacmar, Wayne et Grzywacz, 2006	Enrichissement travail-famille	Greenhaus et Powell, 2006	« <i>Work-family enrichment is defined as the extent to which experiences in one role improve the quality of life, namely performance or affect, in the other role</i> ».	« L'enrichissement travail-famille est défini comme la possibilité de vivre des expériences dans un rôle qui améliore la qualité de vie dans l'autre rôle ».
Eby, Maher et Butts (2005)	Interaction travail-famille		« <i>Work-family interaction refers to experiences in the family (work) domain that impact experiences in the work (family) domain</i> ».	« Réfère à la possibilité que l'expérience dans le rôle familial (professionnel) influence l'expérience dans le rôle professionnel (familial) ²¹ ».

²¹ Traduction libre : « *work-family interaction refers to experiences in the family (work) domain that impact experiences in the work (family) domain* ».

Aux fins de cette recherche nous utiliserons ces trois définitions : celle d'interaction travail-famille, celle de conflit travail-famille et finalement, celle d'enrichissement travail-famille. Chaque fois que nous traiterons de manière large du sujet, nous utiliserons donc le vocable « interaction travail-famille ». Puis, nous subdiviserons celui-ci en deux concepts plus facilement opérationnalisable : le versant négatif des interactions sera désigné par le vocable « conflit travail-famille » et le versant positif sera désigné par le terme « enrichissement travail-famille ». Il faut noter ici que même si nous utilisons, pour alléger la lecture, le terme « conflit entre les rôles », et dans le même ordre d'idées « enrichissement entre les rôles », chacun de ces vocables regroupe deux variables. En effet, si on reprend la définition initiale de Greenhaus et Beutell en ce qui concerne le conflit travail-famille, on remarque que ceux-ci traitent du conflit travail-famille en énonçant qu'il s'agit d'un conflit entre les rôles qui engendre une situation où le rôle de travailleur est rendu difficile par le rôle familial. De surcroît, les auteurs concluent leur définition par : « et réciproquement ». Cela sous-tend que ce conflit n'est pas unilatéral : il existe un conflit du rôle familial avec le rôle professionnel et un conflit du rôle professionnel avec le rôle familial. C'est une relation dite « dyadique » : qui va dans les deux sens. C'est-à-dire que quand on parle de conflit travail-famille, on inclut généralement tant la relation de conflit travail-famille (CTF), que la relation de conflit famille-travail (CFT). Cette logique est applicable aussi à la notion d'enrichissement, l'enrichissement peut voyager d'un rôle vers l'autre, puis du second rôle vers le premier. Ainsi, quand on parle d'enrichissement travail-famille, on inclut le plus souvent les deux relations qui en découlent, soit celle d'enrichissement travail-famille (ETF) ou celle d'enrichissement famille-travail (EFT). Cela peut toutefois rapidement porter à confusion dans un contexte où on s'intéresse aux deux sens de la relation dyadique, d'où le choix de parler de conflit entre les rôles ou d'enrichissement entre les rôles.

Pour désigner le pendant négatif de l'interaction travail-famille, le choix de s'intéresser au « conflit » entre les rôles et de ses constituants s'explique par le fait que ce concept proposé par Greenhaus et Beutell est celui qui possède les assises les plus solides et les plus lointaines, en plus de jouir d'un ensemble d'instrumentalisation déjà testé et validé. Quant au choix du terme « enrichissement » entre les rôles, pour mesurer le versant positif de l'interaction travail-famille, c'est le terme choisi par Grzywacz et Carlson (2006) qui ont émis justement des critiques quant à l'idée de ne mesurer que le conflit entre les rôles et ont donc proposé la conceptualisation la plus détaillée. L'addition des deux visions nous apparaît restituer les concepts de manière plus complète et plus représentative de la réalité. Tout au long de ce mémoire, nous utiliserons donc le terme « interaction entre les rôles » pour regrouper à la fois ce versant positif et négatif. À la fois par souci de simplification pour le lecteur, mais aussi parce que cette idée de conciliation telle que proposée par Frone, présentait les balbutiements de cette vision en équilibre entre les forces positives et négatives qui interagissent entre les rôles travail et famille.

2.1.2 Le soutien social

Selon Cobb (1976, p. 300), le soutien social concerne « un ensemble d'informations menant un sujet à croire qu'il est aimé, estimé et qu'il appartient à un réseau d'obligations mutuelles²² ». Cette définition porte plusieurs unités de sens, à savoir :

1. Le soutien est une information : au sens de Cobb, le soutien ne correspond pas à la relation (en soi) qui unirait deux individus, mais bien à ce qui est échangé entre les individus. Le soutien social est une perception, à savoir la perception que les actions d'autrui visent notre propre bien-être. Il peut s'agir : de phrases, de gestes, d'information, de documents, etc.

²² Traduction libre : « *Social support is defined as information leading the subject to believe that he or she is loved, esteemed, and belongs to a network of mutual obligation* ».

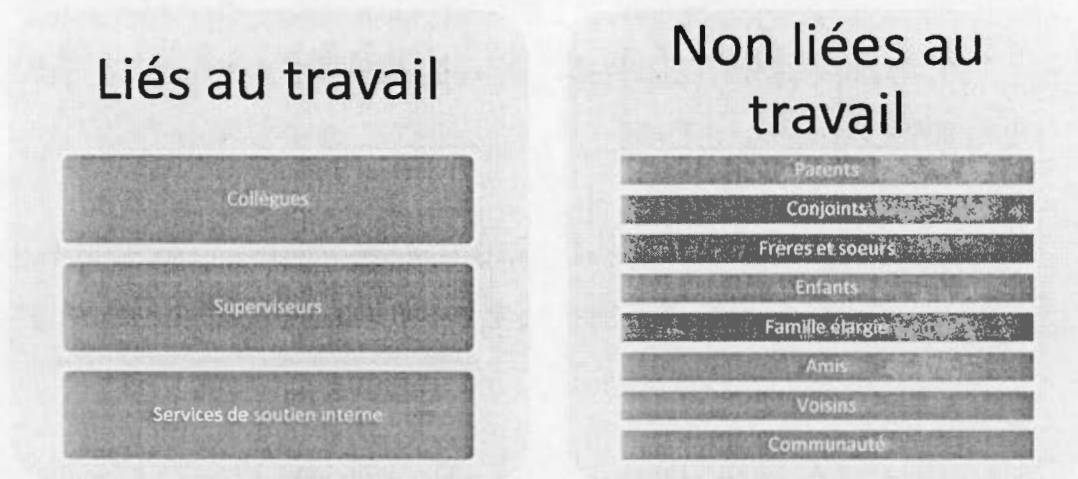
2. Le soutien existe dans un réseau : le soutien naît d'un caractère obligatoire. Le soutien n'est pas facultatif ou un simple geste gratuit et détaché de citoyenneté organisationnelle. Le soutien existe parce qu'on fait partie d'une organisation sociale dans laquelle pour jouer un rôle, il faut donner du sien, il faut soit même être l'acteur de gestes de soutien.
3. Le réseau n'existe que si le soutien est réiproque : les individus rencontrent tous cette même contrainte d'exister à travers le réseau d'obligations qui naît de l'organisation sociale. Le soutien se situe donc dans un contexte de réciprocité, puisque si chacun doit accomplir des gestes de soutien, à un moment ou l'autre, le geste de soutien posé reçoit une contrepartie. Ainsi, le soutien social que l'on accorde à un individu se fait dans un contexte ou une attente explicite ou implicite de compensation est attendue.
4. Le soutien social joue un rôle de validation sociale et individuelle : au sens de Cobb, le soutien vise à confirmer le rôle positif (« aimé, estimé ») qu'un individu croit jouer dans l'organisation sociale, le réseau. L'individu croit donc qu'on lui prête une valeur dans ce réseau social et cela l'aide à se bâtir une image positive de lui-même.

Même si cette définition vaste a été reprise par les différents auteurs, elle ne reflète pas vraiment la conceptualisation faite dans la recherche de ce concept complexe, ce qui est représenté dans notre tableau de la conceptualisation (tableau 2.2 en page 41). Comme on peut le constater, on morcelle le plus souvent cette définition « globale » en un certain nombre de dimensions précises du concept de soutien social. Les dimensions les plus souvent ciblées traduisent le « qui » et le « quoi » du soutien social. À savoir : « qui produit ce soutien, et quelle forme ce soutien prend-il ? » (House, 1981, p. 22). En ce sens, attardons-nous maintenant au découpage adopté par certains auteurs pour conceptualiser ce concept.

Dans ce segment de notre texte, nous traiterons donc des dimensions du soutien social. Nous aborderons d'abord les deux dimensions les plus populaires dans la littérature, à savoir les sources de soutien social (le « qui »), puis les formes de soutien (le « quoi »). Finalement, nous traiterons de l'ensemble des autres dimensions que nous avons répertoriées dans la littérature scientifique.

La **source** du soutien social fait référence à la personne (ou au groupe de personnes) qui pose le (ou les) geste de soutien social. Par exemple, l'étude de Adams, King et King (1996) a regroupé les sources de soutien sous deux grandes dénominations: les sources de soutien liées au travail et celles qui sont issues des autres contextes de vie d'un individu. Ainsi, d'une part, on retrouve les superviseurs, les collègues et les autres sources de soutien issues de l'environnement de travail. D'autre part, les sources de soutien non liées au travail renvoient au conjoint, aux parents, aux amis, à la communauté, etc. Cette dénomination présente l'avantage de mettre de l'avant une conceptualisation qui décrit et distingue la réalité du monde du travail, face à tous les autres rôles qu'un individu peut revêtir dans sa vie. Elle permet donc d'isoler l'ensemble des interactions de soutien social qui proviennent de l'environnement de travail. Cette vision n'était toutefois pas nouvelle quant à la conceptualisation du soutien social. En effet, elle avait déjà fait l'objet d'une dénomination plus précise par House (1981). Celui-ci a préféré distinguer de façon plus spécifique chacun des groupes d'individus susceptibles de procurer du soutien social : le superviseur, les collègues, le conjoint, les amis et la famille. Ce découpage unitaire permet de mettre en évidence les effets parfois distincts du soutien apporté par des groupes d'individus particuliers qui pourraient être issus et regroupés facilement sous les deux principaux environnements dépeints par Adams *et al.* en 1996 (liées au travail, non liées au travail).

Figure 2.5 Conjonction de la vision de House (1981) et de Adams, King et King (1996) - Sources de soutien social



Outre la source du soutien, ce soutien est représenté dans la littérature comme se décomposant en plusieurs **formes** qui traduisent la nature du soutien offert. En effet, le soutien que l'on apporte à un individu n'est pas toujours identique. Il peut être tangible (argent, biens matériels), intangible (gestes d'empathie). Ce découpage possède des assises relativement anciennes, remontant aux travaux de Caplan (1976), repris ensuite par House (1981). House traite alors de quatre formes de soutien : le soutien émotionnel (ex. empathie, preuves d'affection envers un individu, marques d'appréciation), le soutien instrumental (l'argent, de l'aide dans les tâches liées aux enfants, des biens, etc.), le soutien informationnel (de l'information visant à accomplir une tâche spécifique) et finalement le soutien de rétroaction (les informations obtenues *a posteriori* d'une action visant à ajuster celle-ci pour qu'elle puisse remplir les objectifs visés). Plus récemment, on a surtout exploré le soutien émotionnel ou instrumental (Beehr et Fenlason, 1994; Ford, Heinen et Langkamer, 2007; Kossek, Pichler Bodner et Hammer, 2011). Beehr et Fenlason (1994) définissent ces deux termes :

Le soutien émotionnel est caractérisé par les actions de sympathie et d'écoute visant une autre personne²³ » et «le soutien instrumental est caractérisé par l'accessibilité obtenue à une assistance matérielle, quel soit d'ordre physique ou par le biais d'avis ou de connaissances requises pour compléter une tâche²⁴ ».

Au sens de cette définition, il apparaît que le soutien informationnel a été englobé par certains auteurs par le soutien instrumental. Du même essor, on peut penser que le soutien de rétroaction peut se retrouver englobé tant dans le soutien informationnel qu'émotionnel, selon la forme de rétroaction reçue. D'autres se sont accrochés au modèle de House qui comprenait quatre formes. Pensons par exemple les travaux de Kirrane et Buckley (2004) qui distinguent : le soutien émotionnel, le soutien instrumental, le soutien informationnel et la rétroaction.

Considérons maintenant les autres avenues explorées pour traiter du soutien social par différents auteurs. Une piste intéressante explorée est de s'intéresser à l'**orientation** du soutien offert. En effet, l'individu peut faire l'objet d'un soutien social ayant une visée large et générale ou à un soutien « spécialisé » ciblant des besoins précis comme des situations au travail ou des problèmes familiaux (Griggs, Casper et Eby, 2012). Par exemple, un collègue peut offrir un soutien émotionnel à un individu sans lui demander de limiter ses éventuelles demandes au thème du travail ou au thème de la famille. Son soutien n'est donc pas orienté vers un thème ou un but précis. Dans le cas d'un soutien spécialisé, une entreprise pourrait mettre en place un soutien psychologique visant à soulager les pressions vécues lors d'une attrition. Ce soutien s'avère alors cibler directement un enjeu et constitue donc un soutien spécialisé. Cette conceptualisation du soutien social vient répondre à un des débats soulevés à plusieurs reprises dans la littérature sur le soutien social. À savoir, la théorie de la

²³Traduction libre : « *Emotional support is characterized by the actions of caring or listening sympathetically to another person* ».

²⁴ Traduction libre : « *Instrumental support is characterized by rendering tangible assistance, such as physical assistance or aid in the form of advice or knowledge needed to complete a task* ».

« spécificité » (*content-specific*) propose que le soutien, lorsqu'il est orienté vers le besoin nommé du travailleur, possède une efficacité plus grande que lorsque le soutien offert ne répond pas spécifiquement à ce besoin. Cette vision attrayante et intuitive n'a pas nécessairement trouvé son écho dans les résultats passés. En effet, les résultats obtenus quant à l'efficacité des dispositifs ciblant directement un besoin, donc ciblant sa spécificité (Viswesvaran, Sanchez et Fisher, 1999, Griggs *et al.* 2012) ne sont pas concluants (Beehr, Jex, Stacy et Murray, 2000). Toutefois, la méta-analyse de Kossek *et al.* (2011) portait sur le soutien social des superviseurs. Cela, en s'intéressant aux conceptualisations qui distinguent le soutien orienté vers la famille du soutien d'ordre plus général. Sous cette prémisse, la méta-analyse a présenté des résultats positifs. Les recherches toutefois rares sur cette dimension de notre concept de soutien social font de celle-ci une piste de recherche sous-exploitée.

Il est intéressant de souligner que plusieurs auteurs utilisent différents vocables pour désigner des aspects propres au soutien social. Pensons, par exemple, à l'article récent de ten Brummelhuis, van der Lippe et Kluwer (2010). Pour rendre compte d'une dimension du comportement de citoyenneté organisationnelle, ces auteurs ont fait le choix d'utiliser le terme « comportement d'aide », plutôt que soutien social. Ils définissent le « comportement d'aide » comme : « le geste social posé volontairement visant à assister et les comportements de coopération présentés par un employé et dirigés vers les autres employés »²⁵ (cette définition se base, selon les auteurs, sur les travaux précédents de deux groupes de chercheurs, soit Anderson et William, mais aussi Hechter, 1987). Le comportement d'aide et le soutien instrumental sont donc équivalents en cela qu'ils visent à décrire les comportements de soutien entre les individus. La définition de comportement d'aide n'engage toutefois pas la notion de réciprocité ou de réseau, contrairement au soutien social.

²⁵ Traduction libre: « We defined helping behavior as the voluntary social, assisting, and cooperative behavior displayed by an employee and directed toward team members ».

Un autre regard inhabituel porté sur le soutien social concerne la **qualité** et l'**intention** des communications visant à soutenir l'individu (Beehr *et al.*, 2000). Dans cette recherche, nous les désignerons par le terme « **connotation** », comme on peut le voir dans le tableau de conceptualisation (Tableau 2.3). En effet, ce concept réfère tant à la qualité qu'à l'intention portée par une communication. Dans une conversation, chacun apporte son soutien de façon différente. Un individu présentant des difficultés se fera offrir des solutions par une première personne. Une seconde validera plutôt toutes ses perceptions négatives de la situation. Beehr *et al.* (2000) ont en fait vérifié l'influence de la connotation des conversations sur l'efficacité du soutien. En effet, le soutien est peut-être plus efficace quand le contenu des conversations est de nature positive (par exemple : pistes de solutions à des problèmes, écoute empathique, habilitation). *A contrario*, le soutien est peut-être moins efficace quand le contenu de la conversation est négatif (validation des critiques, plaintes et défoulements contre la direction, commérages).

Leur hypothèse était que dans un contexte où la communication a une connotation négative - parce qu'elle est axée sur les aspects négatifs de la situation, même si une telle communication peut avoir des effets bénéfiques sur le plan de la ventilation des émotions -, elle s'avère un soutien moins efficace que lorsque la communication est axée sur les aspects positifs. Cette hypothèse a trouvé son écho dans les résultats obtenus qui suggèrent que des propos qui ont une connotation positive s'avèrent un soutien social émotionnel plus efficace que des communications exposant une connotation négative, soit les mauvais côtés d'une situation.

L'utilisation répétée de ces définitions met de l'avant les constances dans ce que constitue le soutien social pour les auteurs. En effet, le terme récurrent de « transaction » ou « interrelation » montre que pour les auteurs, le **soutien social** se conclut généralement par un **échange**, un geste concret ou un groupe de gestes concrets dans lequel les individus échangent des ressources (cela, qu'elles soient

d'ordre informationnel, instrumental ou émotionnel). De plus, plusieurs définitions soulignent que le soutien social existe à travers la **perception** des individus. Le soutien social étant mesuré et étudié à travers le regard des répondants. L'importance du soutien perçu, mais aussi le choix des sources, des formes priorisées s'avère hautement idiosyncrasique. C'est-à-dire que chaque individu reçoit et perçoit différemment le soutien dont il fait l'objet.

En fin de compte, la définition fondatrice de Cobb paraît la plus pertinente et exhaustive. Rappelons que Cobb définit le soutien social comme « un ensemble d'informations menant un sujet à croire qu'il est aimé, estimé et qu'il appartient à un réseau d'obligations mutuelles ». En d'autres termes, le soutien social fait référence à la perception d'un individu à l'effet que des personnes lui accordent de la valeur et lui fournissent des ressources de natures diverses (émotionnelles, instrumentales, informationnelles) en vue de favoriser son bien-être, cela dans un but d'obtenir par la suite des ressources, dans un contexte où une organisation sociale encadre l'individu.

Tableau 2.2 Soutien social – Tableau des définitions

Auteur	Vocabulaire	Travaux cités	Définition	Traduction libre
Kossek <i>et al.</i> (2011)	Workplace social support	House (1981) Cobb (1976)	«Workplace social support is defined as the degree to which individuals perceive that their well-being is valued by workplace sources, such as supervisors and the broader organization in which they are embedded [...]and the perception that these sources provide help to support this well being » (Kossek <i>et al.</i> , 2011, p.292).	« Le soutien social provenant du milieu de travail est défini comme le degré auquel les individus 1) perçoivent que leur bien-être est important pour les membres de l'organisation, tel que les superviseurs et l'organisation dans son acception la plus large et 2) perçoivent que ces membres leurs fournissent de l'aide pour favoriser ce bien-être ».
Carlson et Perrewé (1999)	Social support	House (1981)	«Social support is an interpersonal transaction that involves emotional concern, instrumental aid, information, or appraisal ».	« Le soutien social est une transaction interpersonnelle qui implique des préoccupations émotionnelles, instrumentales, de l'information et de la rétroaction ».
Wadsworth et Owens (2007)	Social support	Cobb (1976)	«Social support as information that leads a person to believe that he or she is «cared and loved, esteemed and valued, and a member of a network of mutual obligation ».	« Le soutien social se définit comme un ensemble d'informations menant un sujet à croire qu'il est aimé, estimé et qu'il appartient à un réseau d'obligations mutuelles ».

Auteur	Vocabulaire	Travaux cités	Définition	Traduction libre
Daalen <i>et al.</i> (2006)	Social support	inspiré de House (1981)	« Social support involves the exchange of resources between at least two persons, with the aim of helping the person who receives the support. It can involve providing empathy, care, love and trust (emotional support), actual aid in time, money and energy (instrumental support), information relevant to self-evaluation (appraisal support), and advice, information and suggestions (informational support) ».	« Le soutien social implique un échange de ressources entre au moins deux individus et cela dans le but d'aider la personne qui reçoit le soutien. Cela peut inclure de l'empathie, des soins, de l'amour et de la confiance (soutien émotionnel), de l'aide concrète en temps, argent et énergie (soutien instrumental), des informations pertinentes pour permettre une auto-évaluation (rétroaction) et des avis, informations et suggestions (soutien informationnel) ».
Beehr <i>et al.</i> (2000)	Social support	Inspirée de Cohen and Wills (1985),	« A more conceptual problem is that it is not entirely clear what social support is. Support can be structural (i.e., the employee is embedded in a social network) or functional (people in the support network perform supportive functions for the employee) ».	Un problème conceptuel est que ce n'est pas entièrement clair ce qu'est le soutien social. Le soutien social est structurel (les employés sont inclus dans un réseau social) ou fonctionnel (les gens inclus dans le réseau de soutien agissent de façon soutenante à travers des fonctions désignées à dessein pour soutenir les employés ».
Griggs <i>et al.</i> (2013)	Social support	House (1981)	« Social support is an interpersonal transaction that involves emotional concern, instrumental aid, information, or affirmation ».	« Le soutien social est une transaction interpersonnelle qui implique des préoccupations émotionnelles, instrumentales, de l'information et de la rétroaction ».

Auteur	Vocabulaire	Travaux cités	Définition	Traduction libre
Viswesvaran <i>et al.</i> (1999)	Social support	Leavy, 1983	«The availability of helping relationships and the quality of those relationships ».	« La disponibilité de relations aidantes et la qualité de ces relations ».
Adams, King et King (1996)	Social Support	Une douzaine de travaux	« Although there is no single, accepted definition of social support within the occupational stress literature, there is a growing consensus that social support can come from both work and nonwork sources and that this support is primarily in the form of either emotional support (e.g. listening and providing empathy) or instrumental support (e.g., tangible assistance aimed at solving problem) ».	Même s'il n'existe pas une définition du soutien social unique et largement acceptée au sein de la littérature sur le stress professionnel, il existe tout de même un consensus croissant que le soutien social peut provenir de multiples sources tant au travail qu'à l'extérieur du travail et que ce soutien existe principalement sous la forme de soutien émotionnel (ex. écoute et empathie) ou de soutien instrumental (ex. aide concrète dirigée vers la résolution d'un problème) ».
Seiger et Wiese (2009)	Social support	Hobfoll et Stokes (1988)	«Social interactions or relationships that provide individuals with actual assistance of with a feeling of attachment to a person or group that is perceived as caring or loving ».	Les interactions sociales ou les relations procurent aux individus une aide qui engendre un sentiment d'attachement à un individu ou un groupe qui sont perçus comme attentionné ou aimant ».

Tableau 2.3 Soutien social et sa conceptualisation

Définition	Dimensions	Auteurs
Formes	Émotionnel, instrumental, informationnel	Beehr <i>et al.</i> , 2000, Daalen, Willemssen et Sanders (2006), Viswesvaran <i>et al.</i> , 1999, Kirrane et Buckley (2004), Griggs <i>et al.</i> 2012, Seiger et Wiese, 2009, Carlson et Perrewé, 1999
Sources	Liées au travail (Collègues, superviseurs, organisationnel), non liées au travail (Époux, enfants, famille élargie, communauté, amis)	Daalen, Willemssen et Sanders (2006), Kossek <i>et al.</i> (2011), Wadsworth et Owens (2007), Viswesvaran <i>et al.</i> , 1999, Carlson et Perrewé, 1999, Griggs <i>et al.</i> 2012, Seiger et Wiese, 2009
Intensité	Quantité d'interventions de soutien dans le quotidien des individus	Non étudié à notre connaissance
Qualité	Qualité des relations entretenues	Carlson et Perrewé, 1999
Orientation	Général ou spécifique (travail, famille, bien-être psychologique)	Kossek <i>et al.</i> (2011)
Connotation	Positive, neutre, négative	Beehr <i>et al.</i> (2000)

2.2 Théories et modèles conceptuels

Rappelons que cette étude consiste à déterminer le rôle que joue le soutien social des collègues – et ses dimensions - dans l'interaction entre le travail et la famille, laquelle fait référence au conflit (travail – famille; famille –travail) et à l'enrichissement (travail – famille, famille – travail).

Pour formuler les hypothèses de recherche qui permettront de réaliser notre objectif, nous avons utilisé trois théories que nous présenterons dans ce chapitre. Nous discuterons dans un premier temps de la théorie de la conservation des ressources (Hobfoll, 1987, 1989, 2004). Dans un second temps, nous discuterons de la théorie de l'amortisseur émotionnel de Cohen et Wills (1985).

2.2.1 Théorie de la conservation des ressources

En 1988, Hobfoll a développé la théorie de la conservation des ressources. Cette théorie vise à expliquer le stress psychologique. Il est défini comme « une réaction à l'environnement dans lequel il existe :

- 1) une menace de perte nette de ressources,
- 2) une perte nette de ressources,
- 3) un gain insuffisant de ressources à la suite d'un investissement de ressources²⁶ ».

Ainsi, l'individu ressent du stress lorsqu'il perd des ressources, lorsqu'il a peur de perdre des ressources ou lorsqu'il investit inutilement des ressources. Par conséquent, « les individus s'efforcent de conserver, de protéger et renforcer leurs ressources, et

²⁶ Traduction libre : « Psychological stress is defined as a reaction to the environment in which there is (a) the threat of a net loss of resources, (b) the net loss of resources, or (c) a lack of resource gain following the investment of resources » (p.516).

ce qui leur apparaît menaçant est la perte potentielle ou réelle de ces précieuses ressources²⁷ ». La notion de gain « insuffisant » indique, quant à elle, que l'individu investit ses ressources en vue d'obtenir des gains précis (qui représentent ses attentes), mais sans succès. Les ressources sont donc perdues, gaspillées, ce qui est générateur de stress.

Le conflit travail-famille et le conflit famille-travail reposent sur le partage des ressources individuelles entre les deux sphères de vie : 1) la vie professionnelle – le travail et 2) la vie personnelle et familiale. Le conflit émerge lorsqu'un manque de ressources ne permet pas d'assumer adéquatement les responsabilités inhérentes à chacune des sphères. La théorie de la conservation des ressources se révèle donc particulièrement pertinente parce qu'elle explique pourquoi les pressions exercées par les rôles familiaux et professionnels créent des situations de conflits. En effet, la théorie de la conservation des ressources exprime que les individus cherchent une situation où leurs ressources s'accroissent ou se préservent. Ainsi, si le partage des ressources entre deux rôles entraîne une perte, cette perte génère du stress. La théorie vient également expliquer pourquoi l'apport d'une ressource qui transiterait par le biais du soutien social vient diminuer les affects négatifs du conflit travail-famille.

Pour bien comprendre cette théorie, il est nécessaire de définir les ressources mises en jeu. Hobfoll (1989) en identifie quatre types :

- 1) les ressources matérielles (ex. : biens concrets, telles autos, maisons);
- 2) la condition (ex. : emploi, statut social, position professionnelle, relation formelle comme le mariage, pouvoir);

²⁷ Traduction libre : « The model's basic tenet is that people strive to retain, protect, and build resources and that what is threatening to them is potential or actual loss of these valued resources » (p.516).

- 3) les caractéristiques personnelles (ex. traits de personnalité et habiletés qui améliorent la résistance au stress) et finalement;
- 4) les énergies (ex. : le temps, l'argent et le savoir).

Il est important de souligner que les ressources sont des éléments valorisées par l'individu pour ce qu'elles sont en soi (ex. : le bien-être, l'estime de soi) ou bien parce qu'elles ont une valeur instrumentale, c'est-à-dire qu'elles servent à obtenir d'autres ressources (ex. temps, argent). Comme le précise Hobfoll (1989) : « Ces pertes [de ressources] sont importantes pour deux raisons. Premièrement, les ressources ont une valeur instrumentale pour les individus et, deuxièmement, ils ont une valeur symbolique parce qu'elles aident les individus à définir qui ils sont²⁸ ». Par exemple, le statut social peut se révéler une ressource instrumentale permettant d'obtenir de l'estime, ce qui constitue une ressource valorisée (valeur symbolique).

En somme, selon la théorie de la conservation des ressources, les individus cherchent à éviter les situations stressantes, c'est-à-dire qu'ils agissent de manière à préserver et renforcer leur bien-être. Pour ce faire, ils vont tenter de préserver et renforcer les ressources qu'ils valorisent, notamment en investissant dans les ressources instrumentales. Ainsi, la perte ou l'incapacité de renforcer des ressources valorisées ou encore le manque de ressources instrumentales menacent le bien-être des individus. Dans le cas qui nous occupe, dans la mesure où la conciliation entre les rôles du travail et de la vie personnelle et familiale est une ressource valorisée qui constitue une source de bien-être, les individus la protègent. Ils vont donc essayer de renforcer leurs ressources instrumentales (ex. temps, énergie) de manière à mieux concilier les deux sphères de vie, c'est-à-dire éviter un manque de ressources dans une sphère comme dans l'autre.

²⁸ Traduction libre : « These losses are important on two levels. First, resources have instrumental value to people, and second, they have symbolic value in that they help to define for people who they are » (p.516).

Selon la théorie de la conservation des ressources, les individus cherchent à éviter les situations stressantes en s'efforçant de minimiser les pertes de ressources valorisées en acquérant et en renforçant leurs ressources instrumentales. Rappelons que le conflit travail-famille est issu d'un manque de ressources – un manque de temps, d'espace mental et d'énergie – pour assumer adéquatement les responsabilités relatives aux deux sphères de vie. Théoriquement, il est possible de concilier ces deux sphères de vie de deux façons : 1) augmenter le niveau des ressources pour investir suffisamment dans les deux sphères de vie, et 2) réduire les responsabilités dans une ou l'autre sphère de vie, ou les deux à la fois. La théorie de la conservation des ressources concerne la première option. Appliquée au phénomène du conflit entre les rôles, cette théorie implique que les individus chercheraient activement des moyens pour préserver et renforcer leur temps, leur espace mental et leur énergie de manière à pouvoir investir ces ressources dans leurs sphères de vie et, du coup, minimiser le conflit entre les deux sphères. Par exemple, les gains de ressources réalisés au travail peuvent ensuite être investis dans la sphère familiale de manière à renforcer la conciliation travail-famille et préserver le bien-être.

Selon Hobfoll (1989), « les relations sociales constituent une ressource dans la mesure où elles fournissent ou facilitent la préservation des ressources valorisées²⁹ » (p.517) par la personne qui reçoit ces ressources. Il précise également que « le soutien social est le principal véhicule par lequel les ressources des individus sont accumulées en dehors des ressources intérieures qu'ils possèdent³⁰ » (p.467). Comme nous l'avons vu, le soutien social fait précisément référence aux ressources qui sont échangées à travers les relations sociales en vue de favoriser le bien-être. Par

²⁹ Traduction libre : « Social relations are seen as a resource to the extent that they provide or facilitate the preservation of valued resources ».

³⁰ Traduction libre : « First, social support is the major vehicle by which individuals' resources are widened outside the limited domain of resources that are contained in the self ».

conséquent, le soutien social constituerait une ressource instrumentale permettant d'acquérir et de conserver des ressources valorisées. De plus, il sert de véhicule pour d'autres ressources et est donc un bon indicateur de la présence de gains ou pertes de ressources d'un individu. En s'appuyant sur la théorie de la conservation des ressources, on peut formuler l'hypothèse selon laquelle les individus vont chercher du soutien social de manière à renforcer leurs ressources instrumentales (temps, espace mental, énergie) en vue de réduire leur conflit travail-famille. Ainsi le soutien social exercerait une influence sur le conflit travail-famille (Michel, Mitchelson, Pichler, et Cullen, 2010; Ferguson, Carlson Zivnuska et Whitten, 2012).

Nous formulons donc les deux hypothèses suivantes :

H1 : La fréquence du soutien social instrumental des collègues exerce une influence négative sur le conflit travail-famille (CTF).

H2 : La fréquence du soutien social instrumental des collègues exerce une influence négative sur le conflit famille-travail (CFT).

Selon la théorie de la conservation des ressources, les ressources instrumentales investies sont celles qui sont jugées pertinentes pour préserver et renforcer les ressources valorisées. En effet, la théorie stipule que les individus tentent d'éviter le stress qu'engendre un retour sur investissement insuffisant. En d'autres termes, les individus ont tendance à ne pas investir de ressources instrumentales lorsqu'ils pensent que ces ressources seront gaspillées, n'étant pas adéquates pour acquérir et préserver les ressources valorisées attendues.

Dans le cadre du conflit travail-famille, les individus chercheraient donc du soutien social instrumental de façon à accumuler les ressources instrumentales qui sont envisagées comme des solutions au problème de conflit travail-famille. À ce sujet, bien qu'ils n'aient pas distingué les formes que peut prendre le soutien social, Carlson

et Perrewé (1999) ont montré que celui-ci permettait de réduire le conflit et l'ambiguïté de rôle ainsi que la charge de travail, laquelle intensifiait le conflit travail-famille (soutien social → charge de travail → conflit travail-famille).

Nous pouvons donc formuler les hypothèses suivantes :

H3 : La fréquence du soutien social instrumental exerce une influence négative sur le conflit travail-famille (CTF) à travers la réduction de la charge de travail, du conflit de rôle, de l'ambiguïté de rôle.

H4 : La fréquence du soutien social instrumental exerce une influence négative sur le conflit famille-travail (CFT) à travers la réduction de la charge de travail, du conflit de rôle, de l'ambiguïté de rôle.

Dans la même veine, la théorie de la conservation des ressources autorise la formulation d'une hypothèse selon laquelle le soutien des collègues contribue à favoriser l'enrichissement travail-famille.

En effet, selon la théorie de la conservation des ressources, les individus agissent de manière à acquérir des ressources instrumentales qu'ils investissent dans les ressources valorisées sur lesquelles repose leur bien-être. Partant de ce postulat, on peut penser que les individus acquièrent différentes ressources instrumentales au travail (ex. savoir, savoir-faire, savoir-être) de manière à réaliser leur travail correctement. Dans la même veine, les individus acquièrent différentes ressources instrumentales dans leur sphère de vie privée de manière à réaliser leurs objectifs personnels. Toujours selon la théorie de la conservation des ressources, les individus investissent les ressources instrumentales pertinentes pour préserver leurs ressources valorisées. Il est donc vraisemblable que les individus utilisent des ressources qu'ils ont acquises dans une sphère (à d'autres fins *a priori*) pour préserver et renforcer leur bien-être dans l'autre sphère. Par exemple, des individus pourraient utiliser les compétences qu'ils ont développées en matière de planification (au travail) pour

améliorer leur façon de composer avec les différents éléments de leur vie privée et familiale. Dans cette perspective, les ressources instrumentales acquises ne permettent pas uniquement d'avoir accès aux ressources suffisantes pour assumer correctement les responsabilités dans les deux rôles, mais bien de disposer de ressources supplémentaires pour offrir un « rendement » supérieur dans les deux sphères de vie. À ce sujet, Grzywacz et Butler (2005) ont apporté des précisions à la définition de la « facilitation travail-famille » : « la possibilité pour les individus que leur participation à une sphère de leur vie soit facilitée par les compétences, les expériences et les opportunités obtenues par leur participation dans une autre sphère ³¹ ».

Nous pouvons donc formuler les hypothèses suivantes :

H5 : La fréquence du soutien social instrumental des collègues exerce une influence positive sur l'enrichissement travail-famille (ETF).

H6 : La fréquence du soutien social instrumental des collègues exerce une influence positive sur l'enrichissement famille-travail (EFT).

2.2.2 Thèse de l'amortisseur émotionnel

Comme nous l'avons vu, le soutien social ne se limite pas au soutien social instrumental. En effet, une large partie du rôle relationnel entre les individus est plutôt occupé par le soutien social émotionnel. En ce sens, Cohen et Wills (1985) ont développé la thèse de l'amortisseur émotionnel (traduction libre de « *buffering* ») pour expliquer le rôle que joue le soutien social dans la réduction du stress. Selon ces auteurs, le soutien social de type émotionnel jouerait un rôle modérateur dans la

³¹ Traduction libre: « the extent to which individuals' participation in one life domain (e.g., work) is made easier by the skills, experiences, and opportunities gained by their participating in another domain ».

relation qui existe entre les facteurs de stress, le stress vécu au travail et les réactions au stress. Pour Cohen et Wills (1985), le soutien social est la considération reçue, le sentiment d'avoir de la valeur pour les autres. Ce qui recoupe la définition de Cobb (1976). Ce soutien social agirait comme un pare-choc, un amortisseur émotionnel qui réduirait l'effet que produisent les facteurs de stress sur les individus. Ainsi, à travers leurs interactions avec leurs collègues, les individus parviendraient à modifier leurs perceptions des événements et à réduire leurs inquiétudes. Dans un contexte de conciliation travail-famille, le soutien social viserait donc à modifier les comportements d'un individu en transformant ses perceptions et ses attentes.

De façon plus précise, lorsque les individus sont exposés à des situations qui pourraient être source de stress (ex. charge de travail, conflit de rôle, ambiguïté de rôle, conflit interpersonnel), le soutien social émotionnel intervient sur le processus d'intégration émotive induite par la situation. En discutant avec leurs collègues, les individus seraient ainsi amenés à minimiser le potentiel menaçant d'une situation. Les encouragements des collègues les inciteraient également à penser qu'ils ont les capacités et les ressources pour faire face à la situation, de sorte que cette dernière n'est pas perçue comme étant stressante.

Ensuite, une fois les événements intégrés, le soutien social pourraient intervenir à nouveau, mais cette fois-ci sur le plan de la réaction « physiologique » des individus. Ainsi, le stress que vivent les individus serait apaisé par les interactions avec les collègues qui s'efforcent de réduire l'importance de la situation ou de ses conséquences. Bref, le soutien des collègues de travail aide les individus à interpréter de manière différente les situations auxquelles ils sont confrontés.

En somme, selon la thèse de l'amortisseur émotionnel, le soutien social émotionnel n'agirait pas sur la situation, mais plutôt sur l'effet que produit la situation sur l'individu. À la suite d'une recension des écrits sur le sujet, Cohen et Wills (1985)

concluent que cette thèse reçoit le soutien des études empiriques. Toutefois, de nombreux auteurs ont ensuite tenté d'utiliser cette théorie sans parvenir aux mêmes résultats.

Dans le cas qui nous occupe, les facteurs de stress du milieu de travail contribuent à intensifier le conflit travail-famille (Ilies, Scwind, Wagner, Johnson, DeRue et Ilgen, 2007; Michel, Mitchelson, Pichler, et Cullen, 2010). On pense par exemple à la charge de travail, le conflit de rôle et l'ambiguïté de rôle, ou les conflits interpersonnels. Selon la thèse de l'amortisseur émotionnel, le soutien social émotionnel offrirait aux individus l'occasion de réévaluer de façon plus positive la situation de manière à réduire leurs inquiétudes et leurs préoccupations tout en préservant leur énergie.

Nous pouvons donc formuler l'hypothèse suivante :

H7 : Le soutien social émotionnel joue un rôle modérateur entre les facteurs de stress (charge de travail, conflit de rôle, ambiguïté de rôle et conflit interpersonnel) et le conflit travail-famille (CTF).

H8 : Le soutien social émotionnel joue un rôle modérateur entre les facteurs de stress (charge de travail, conflit de rôle, ambiguïté de rôle et conflit interpersonnel) et le conflit famille-travail (CFT)

2.3 Modèle d'analyse

Dans la section précédente, nous avons utilisé deux théories pour déduire nos hypothèses de recherche : la théorie de la conservation des ressources (Hobfoll, 1987) et la théorie de l'amortisseur émotionnel (Cohen et Wills, 1985). En d'autres termes, nous avons appliqué les principes des théories au phénomène de l'interaction entre le travail et la famille de manière à répondre à notre objectif de recherche. Ce dernier,

rappelons-le, consiste à déterminer le rôle que joue le soutien social des collègues – et ses dimensions instrumentale et émotionnelle - dans l'interaction entre la sphère de travail et la sphère familiale (conflit travail-famille, conflit famille-travail, enrichissement travail-famille, enrichissement famille-travail).

Comme nous l'avons vu, la **conciliation travail-famille** est « une situation où les conflits entre les rôles (familiaux et professionnels) sont faibles et où au contraire la présence d'une interrelation facilitatrice entre les rôles est forte » (Frone, 2003, p. 145). Le conflit entre les rôles fait référence à deux concepts : le **conflit travail-famille** (CTF) et le **conflit famille-travail** (CFT). Les deux concepts traduisent un manque de ressources (ex., temps, énergie) qui a pour effet une difficulté d'assumer correctement les responsabilités dans un rôle ou les deux. Le **conflit travail-famille** représente une situation où les ressources sont davantage investies dans le travail, d'où un manque de ressources dans la sphère de vie personnelle et familiale. Au contraire, le **conflit famille-travail** traduit une répartition des ressources plus avantageuse dans la sphère de vie familiale au détriment de la sphère de travail.

L'interaction entre les deux sphères de vie fait également référence à un troisième concept qui est l'**enrichissement travail-famille**. Ce concept est défini comme « la possibilité pour les individus que leur participation à une sphère de leur vie soit facilitée par les compétences, les expériences et les opportunités obtenues par leur participation dans une autre sphère³² » (Grzywacz et Butler; 2005, p. 97).

En ce qui concerne le soutien social, Cobb (1976, p. 300) le définit comme « un ensemble d'informations menant un sujet à croire qu'il est aimé, estimé et qu'il appartient à un réseau d'obligations mutuelles ». En d'autres termes, il s'agit de la perception d'un individu à l'effet que des personnes lui accordent de la valeur et lui

³² Traduction libre : « the extent to which individuals' participation in one life domain (e.g., work) is made easier by the skills, experiences, and opportunities gained by their participating in another domain ».

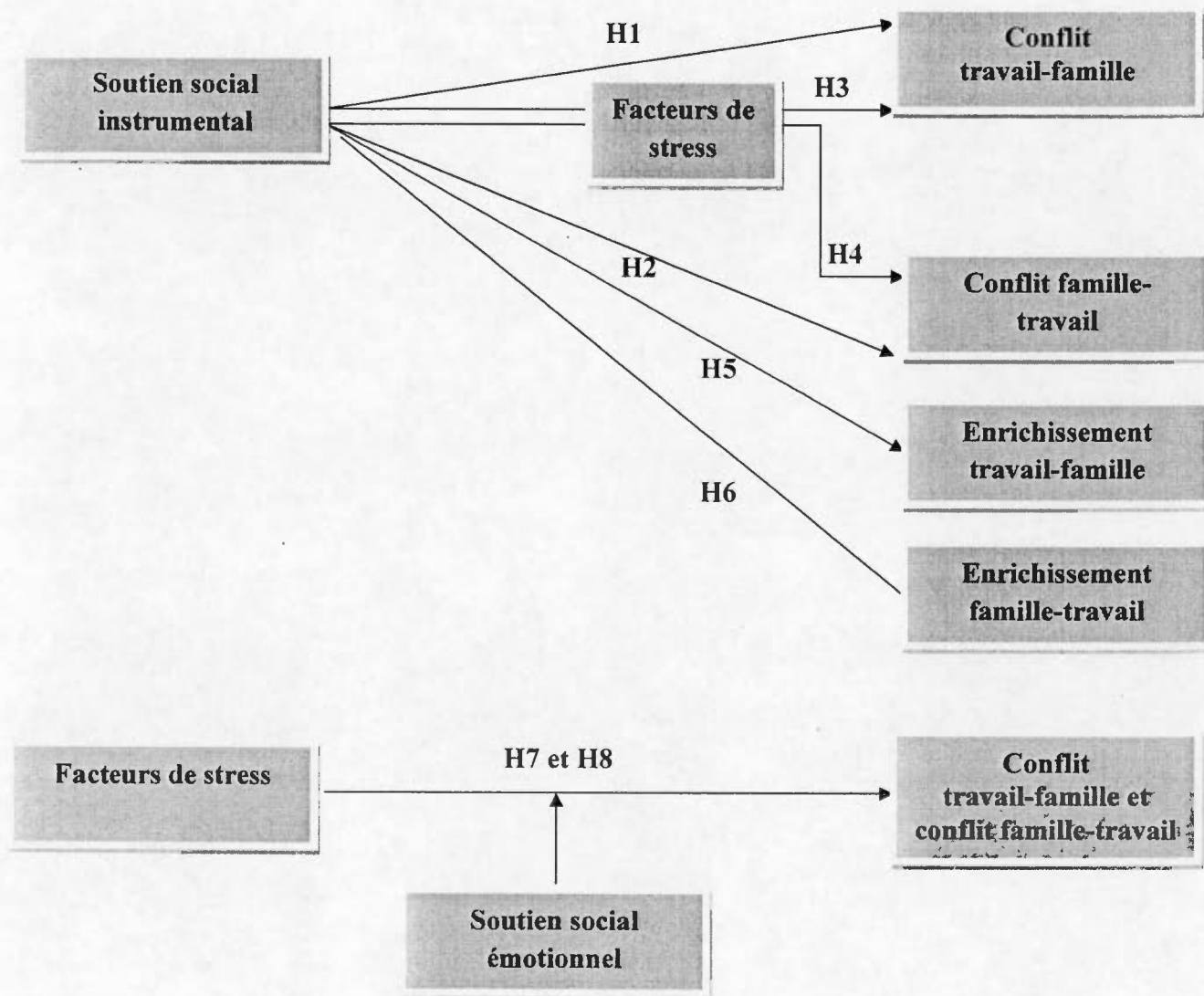
fournissent des ressources de natures diverses en vue de favoriser son bien-être. Ces ressources peuvent notamment être de nature instrumentale et émotionnelle. Le **soutien social instrumental** fait référence aux ressources accordées en vue d'aider autrui à assumer ses responsabilités (House, 1981). Le **soutien social émotionnel** concerne des actions (intangibles) entreprises en vue de signifier à autrui qu'on lui accorde de la valeur et que son bien-être constitue une préoccupation (ex. empathie, écoute, marques d'affection, etc.)

Notre modèle d'analyse compte les hypothèses suivantes :

- H1 : La fréquence du soutien social instrumental des collègues exerce une influence négative sur le conflit travail-famille (CTF).
- H2 : La fréquence du soutien social instrumental des collègues exerce une influence négative sur le conflit famille-travail (CFT).
- H3 : La fréquence du soutien social instrumental exerce une influence négative sur le conflit travail-famille (CTF) à travers la réduction de la charge de travail, du conflit de rôle, de l'ambiguïté de rôle.
- H4 : La fréquence du soutien social instrumental exerce une influence négative sur le conflit famille-travail (CFT) à travers la réduction de la charge de travail, du conflit de rôle, de l'ambiguïté de rôle.
- H5 : La fréquence du soutien social instrumental des collègues exerce une influence positive sur l'enrichissement travail-famille (ETF).
- H6 : La fréquence du soutien social instrumental des collègues exerce une influence positive sur l'enrichissement famille-travail (EFT).
- H7 : Le soutien social émotionnel joue un rôle modérateur entre les facteurs de stress (charge de travail, conflit de rôle, ambiguïté de rôle et conflit interpersonnel) et le conflit travail-famille (CTF).
- H8 : Le soutien social émotionnel joue un rôle modérateur entre les facteurs de stress (charge de travail, conflit de rôle, ambiguïté de rôle et conflit interpersonnel) et le conflit famille-travail (CFT)

2.4 Modélisation des hypothèses de recherche

Figure 2.6 Hypothèses sur la conciliation travail-famille



CHAPITRE 3

CADRE MÉTHODOLOGIQUE

3.1 Devis de recherche

Un devis de recherche est, selon Bryman et Bell (2007, p. 40) :

*« Le devis de recherche est un cadre de travail pour permettre la collecte et l'analyse des données dans une recherche. Le choix d'un devis doit refléter les décisions et priorités quant aux différents aspects et dimensions de la recherche conduite ».*³³

Aux fins de ce mémoire, qui s'inscrit dans une démarche hypothéticodéductive, nous avons opté pour un devis corrélationnel à coupe transversale. Le devis corrélationnel consiste à collecter des données une seule fois au sujet de chacune des variables de manière à déterminer les patterns d'associations entre les variables, c'est-à-dire les covariations (Bryman et Bell, 2007). Contrairement aux devis expérimentaux et quasi expérimentaux, le chercheur observe le phénomène comme il se produit naturellement, sans manipuler la ou les variables indépendantes. Ce devis ne permet donc pas d'établir de liens causaux entre les variables, mais plutôt des relations d'influence, dont la validité, sont soutenues par la qualité du modèle d'analyse.

Le devis corrélationnel est particulièrement pertinent lorsque l'on veut étudier l'effet de plusieurs variables indépendantes (Bryman et Bell, 2007), comme c'est le cas ici. Le choix de ce devis se justifie également par le fait que notre étude vise à tester des

³³ Traduction libre : « A research design provides a framework for the collection analysis of data. A choice of research design reflects decisions about the priority being given to a range of dimensions of the research process ».

hypothèses de recherche formulées *a priori*, lesquelles hypothèses renferment des variables qui peuvent être difficilement manipulées, notamment la construction de réseaux sociaux en milieu de travail qui procure de la considération et des ressources ainsi que l'interaction travail-famille. Ces variables doivent, par définition, être étudiées directement dans le milieu de travail.

Bien qu'il constitue le devis de recherche le plus pertinent compte tenu de notre objectif de recherche, le devis corrélationnel à coupe transversale présente toutefois certaines limites, notamment une faible validité interne. La validité interne concerne « le degré de confiance que l'on peut avoir dans les conclusions d'une étude quant à la valeur de la relation établie entre les variables indépendantes et dépendantes » (Fortin et Filion, 2006). Cela signifie que ce devis ne garantit pas que les relations observées sont le produit de l'influence d'une variable sur une autre, mais seulement que les variables varient en même temps, ce qui pourrait s'expliquer par la présence d'autres variables qui n'ont pas été considérées ou pourraient même être le résultat du hasard. Par conséquent, la validité interne des résultats dépend largement de la qualité de l'articulation théorique de laquelle découlent les hypothèses de recherche. On peut également souligner que le caractère ponctuel d'un devis de recherche corrélationnel. C'est-à-dire: il est limité à une mesure unique à un point précis dans le temps. Ce qui fait en sorte que la reproductibilité des résultats n'est pas assurée et qu'on ne peut être certain que ces résultats ne sont pas issus d'un contexte conjoncturel. Pour venir minimiser ces limites, nous avons donc établi une articulation théorique qui couvrirait les critiques énoncées dans le passé dans les thèmes abordés. Nos explications futures quant aux résultats de nos recherches chercheront également à faire des parallèles avec des recherches passées pour souligner les variations et mettre en évidence les constantes. Cette articulation théorique ne se substitue pas à un devis longitudinal qui permet d'établir de façon plus directe la causalité (en vérifiant la direction des liens). Toutefois, le fait d'avoir plusieurs pistes de référence permet d'anticiper cette causalité et de proposer la manière dont celle-ci s'articule.

3.2 Technique de collecte de données

Une définition large de la collecte de données pourrait être formulée ainsi : « Effectuer une observation systématique sur le terrain qui, comme le genre d'information, varie d'une forme de collecte à l'autre » (Gauthier, 2003, p.11). Précisons maintenant le sens de cet énoncé. Chacune des techniques de collecte vise à récolter des données pertinentes pour étudier un sujet de recherche donné. Chaque collecte de données utilise un échantillon précis de population qui permettra d'obtenir des résultats uniques, qui selon la technique d'échantillonnage choisie pourra être généralisé ou non à la population que l'on tente de décrire.

Dans le chapitre « La collecte des données et la gestion de leurs sources », Baumard, Donada, Ibert et. Xuereb (2003) précisent la définition et l'intérêt d'une collecte d'informations de source primaire. Dans ce dernier cas, le chercheur dispose d'une multitude d'outils pour effectuer la collecte. De plus, le chercheur sera appelé à « recueillir des données directement sur le terrain » (Baumard *et al.* 2003).

Aux fins de la présente recherche, nous avons opté pour l'administration d'un questionnaire autoadministré en ligne utilisant l'application *Survey Monkey*. Un questionnaire autoadministré est « un document dans lequel on utilise une batterie de questions fermées qui est remplie par des répondants en solitaire³⁴ » (Bryman et Bell, 2003, p. 240). Cela signifie qu'un questionnaire est composé de différents instruments de mesure, le plus souvent validé par des recherches précédentes. Chaque instrument mesure une des variables à l'étude. Le questionnaire est rempli par des répondants de façon autonome. Cela signifie que les répondants ne reçoivent pas

³⁴ Traduction libre : « Contexts in which a battery of usually closed questions is completed by respondents themselves ».

l'aide du chercheur pour remplir le questionnaire. Ils ne sont encadrés que par les informations communiquées par le questionnaire ou une lettre d'accompagnement. Les questions utilisées présentent des énoncés aux choix de réponses prévues, c'est-à-dire des réponses fermées, donc l'utilisation d'un instrument de mesure. Par exemple, les questions empruntent une des formulations suivantes : choix de réponses multiples, échelles de Likert, etc. En résumé, l'administration d'un questionnaire suppose :

- L'utilisation d'instruments de mesure validés ou non, dans des études précédentes;
- Un encadrement minimal des répondants qui sont laissés à eux-mêmes;
- Les questions formulées ont des réponses préétablies (fermées).

Le choix de l'utilisation d'un questionnaire repose sur la nécessité de mettre en relation un grand nombre de variables. En effet, étant donné la démarche hypothéticodéductive choisie pour ce mémoire, plusieurs hypothèses demandent à être vérifiées. On connaît donc les variables que l'on souhaite mesurer et analyser. On ne cherche pas à définir ces variables, mais bien à les quantifier et à calculer des statistiques pour vérifier si elles varient simultanément ou pas avec d'autres variables. La nécessité de réaliser des statistiques met en évidence l'importance de collecter des données standardisées sur un grand nombre de participants. D'ailleurs, l'avantage principal du questionnaire autoadministré réside dans sa capacité à rejoindre rapidement un grand nombre d'employés dans différentes entreprises ciblées (Baumard *et al.* 2003). De plus, ce genre de questionnaire permet aux répondants de conserver leur anonymat, ce qui les incite à répondre plus librement, diminuant ainsi les possibles biais de désirabilité sociale. Les réponses sont donc susceptibles d'être plus sincères que si les répondants avaient répondu aux questions en présence du chercheur.

Le questionnaire présente toutefois quelques limites. On peut difficilement soutenir les répondants s'ils ne comprennent pas certaines questions : ils sont livrés à eux-mêmes. L'absence d'interaction avec les répondants nous empêche d'ajouter des questions pertinentes selon les besoins, ce qui n'est donc pas flexible (Baumard *et al.*, 2003). Concernant ses limites, il faut toutefois préciser que dans le cas présent, la particularité de l'échantillon choisi permettait à ceux-ci une rétroaction assez rapide. En effet, comme les répondants ont la possibilité de communiquer par la voie du forum, il leur était possible de communiquer les pépins rencontrés et ainsi de voir des correctifs rapides être apposés. Ce qui a permis certains ajustements lors de l'administration (pépins techniques, erreurs de formulation, orthographe, etc.).

La technique du questionnaire peut être utilisée de différentes manières. Comme nous l'avons mentionné, nous avons rendu disponible le questionnaire en ligne. Traditionnellement, on faisait appel aux questionnaires envoyés par voie postale ou à ceux distribués en des points précis (dans l'entreprise, à un coin de rue, à l'école). L'arrivée d'Internet a changé la donne, multipliant les modes d'administration, tels que les questionnaires par courriel, ou sur internet. Aux fins de ce mémoire, nous avons fait usage de la plateforme Internet *Survey Monkey* pour plusieurs raisons. *Survey Monkey* est une application Internet. C'est-à-dire : une application informatique directement disponible par le biais d'un site Internet. Cette application possède plusieurs fonctions. Cette plateforme permet de créer à la pièce des questionnaires, selon une modélisation des questions très variée. En effet, les questions créées sur cette plateforme peuvent être de simples questions à choix multiples, des échelles de Likert, des classifications d'énoncés par ordre de préférence, etc. *Survey Monkey* présente une grande flexibilité pour la formulation des questions. Deuxièmement, elle propose des modes différents pour diffuser le questionnaire créé. Il existe plusieurs façons de diffuser un sondage créé par le biais de cette plateforme : on peut joindre à un courriel un lien d'accès, celui-ci peut même être assorti de code d'accès spécifique, qui nous assure de contrôler l'intégrité de

notre échantillon. On peut également diffuser sur l'Internet un tel sondage. Troisièmement, *Survey Monkey* intègre même certains outils d'analyse statistique. Cette plateforme est facile d'utilisation, peu coûteuse, en plus d'offrir un rendu graphique professionnel qui rend la tâche des répondants plus facile. De plus, un questionnaire transmis de manière électronique par le biais de la plateforme *SurveyMonkey* représente un faible coût comparativement à tout autre type de questionnaires, en plus de minimiser les erreurs de manipulations de données, causées par la retranscription, par exemple.

Les questionnaires transmis électroniquement présentent toutefois certains inconvénients. Leur taux de réponse peut être plus faible que pour un questionnaire papier (Tse, 1998). Toutefois, on peut anticiper que l'anonymat (Baumard *et al.* 2003) que revêt Internet, comme c'est le cas pour les questionnaires en général, permet de susciter des réponses plus sincères qu'un questionnaire administré par un superviseur, par exemple. Dans notre étude, comme le questionnaire n'est pas distribué par l'employeur, il est possible que les répondants ressentent la transparence de leurs réponses comme moins risquée. Leur anonymat peut leur sembler mieux préservé. Sur le plan du taux de réponse, le questionnaire informatique possède l'avantage d'obtenir des réponses rapidement, ce qui permet d'ajuster le tir en cas de taux de réponse insuffisant. Des relances (2) ont été effectuées pour assurer le taux de réponse optimal, en fonction du rythme des questionnaires remplis reçus.

3.3 Échantillonnage

« L'échantillonnage est le processus par lequel un groupe de personnes ou une portion de la population (l'échantillon) est choisie de manière à représenter une population entière » (Fortin et Filion, 2006). Dans le cadre de cette recherche, nous avons initialement développé un questionnaire pour un organisme de grande

envergure. Après le désistement de cet organisme, nous avons dû nous tourner vers une seconde option qui pouvait être achevée dans des délais brefs. Contacter des travailleurs par le biais d'un forum de maternité sur Internet a donc été l'option envisagée. La sensibilité particulière du groupe des parents d'enfants en bas âge les rendait plus susceptibles de souhaiter répondre au questionnaire, en plus de permettre de vérifier l'incidence du soutien social dans un contexte de conflit travail-famille exacerbé, dans la mesure où la pression exercée sur les ressources des parents de jeunes enfants est à son summum. Le forum sélectionné est « Les futures mamans ». Un forum qui, en date du 24 juin 2014, comportait 444 membres. Dans l'heure précédant cette vérification, 72 membres s'étaient connectés sur le forum, démontrant une présence très active de la plupart des membres. En effet, les responsables du forum ferment les comptes inactifs régulièrement. Le forum en question vise à répondre aux questionnements des parents et nouveaux parents. Il vise également à les soutenir dans le quotidien sur plusieurs aspects de la parentalité.

Plusieurs techniques d'échantillonnage sont possibles. Principalement, l'échantillonnage s'appuie sur des échantillons dits probabilistes ou non probabilistes. Un échantillon probabiliste est « un échantillon qui a été choisi en utilisant une méthode aléatoire de sélection de telle manière que chaque unité présente dans la population a une chance connue d'avance de faire partie de la sélection. Il est généralement accepté qu'un échantillon représentatif d'une population a plus de chance d'être le résultat d'une telle pratique d'échantillonnage de la population. Le but de l'échantillonnage étant de réduire les erreurs d'échantillonnage³⁵ » (Bryman et Bell, 2003, p.182). Opposé à cette méthode, généralement souhaitée et recherchée par les chercheurs, un échantillon non probabiliste se décrit comme : « Un échantillon qui a été choisi sans utiliser une méthode aléatoire. C'est-à-dire que certaines unités de la

³⁵ Traduction libre : « a sample that has been selected using random selection so that each unit in the population has a known chance of being selected. It is generally assumed that a representative sample is more likely to be the outcome when this method of selection from the population is employed. The aim of probability sampling is to keep sampling error to a minimum ».

population risquent davantage de faire partie de l'échantillon que d'autres³⁶ » (Bryman et Bell, 2003, p.182). À la lecture de ces définitions, le lecteur serait porté à voir la première technique comme pourvue d'avantages, et la seconde, comme simplement ouverte à des inconvénients. En effet, un échantillon probabiliste donne l'impression de mieux représenter une population. Elle respecte généralement mieux la population ciblée à cause de ses différentes caractéristiques sociodémographiques. Le but avoué d'un échantillon probabiliste, tel que le souligne la définition citée, est de réduire l'erreur d'échantillonnage, c'est-à-dire « la différence entre l'échantillon et la population dans laquelle a été puisé l'échantillon³⁷ » (Bryman et Bell, 2003, p. 182). Le but de cet écart le plus restreint possible entre l'échantillon et la population est de généraliser les résultats obtenus par le biais de la recherche à la population ciblée. En effet, la généralisation est un processus par lequel « les résultats ne sont pas jugés comme étant uniques à un groupe particulier dans lequel la recherche aurait été conduite; en d'autres mots, nous désirons qu'il soit possible de généraliser les découvertes à une portée plus vaste que les cas à l'étude³⁸ » (Bryman et Bell, 2003, p.169). Autrement dit, le chercheur espère que les résultats de la recherche décrivent un comportement qui serait répliqué dans le futur par des recherches dans la même population et qui permet donc une valeur explicative d'un comportement ou d'une interaction entre des variables.

Pourquoi choisir un échantillon non probabiliste ? Parce qu'il permet de réduire les coûts, qu'il évite le démarchage laborieux d'un organisme acceptant de se prêter au microscope du chercheur (ce qui n'est pas gagné comme le constate tout chercheur débutant)! Le démarchage signifie du temps et des délais, un échantillon probabiliste est donc désavantageux quand on cherche à réduire la durée de sa recherche. Sous la

³⁶ Traduction libre : « a sample that has not been selected using random selection method. Essentially, that implies that some units in the population are more likely to be selected than others ».

³⁷ Traduction libre : « the difference between a sample and the population from which it is selected ».

³⁸ Traduction libre : « the results are not unique to the particular group upon whom the research was conducted; in other words, we want to be able to generalize the findings beyond the cases ».

considération de tous ces facteurs, on comprendra que l'étudiant moyen bien qu'armé d'un désir réel d'apprendre sur le sujet de sa recherche et d'un certain idéalisme qui le fait espérer avoir des résultats qui seront d'un intérêt scientifique réel, ce dernier choisit souvent la seconde méthode par réalisme calculé.

En ce qui concerne les échantillons dits non probabilistes, plusieurs méthodes sont envisageables. Par exemple, l'échantillon de convenance est un échantillon « que l'on choisit pour la seule vertu de son accessibilité³⁹ » (Bryman et Bell, 2003, p. 197). C'est-à-dire que le chercheur choisit des individus de son choix pour remplir son questionnaire. De façon générale, le chercheur se positionne à un endroit et demande directement aux personnes qui se présentent à cet endroit de participer à l'étude (Beaud, 2009). Il existe alors des biais de sélection attribuables au fait que 1) les personnes ne se trouvent pas là par hasard (ils ont une raison d'être présents à cet endroit laquelle peut être liée à l'objet d'étude), 2) le chercheur sélectionne lui-même les personnes à interroger.

Une deuxième technique d'échantillonnage non probabiliste consiste à obtenir la participation de « volontaires ». La technique d'échantillonnage de volontaires consiste à placer à un endroit une annonce invitant les personnes à participer à l'étude en les laissant totalement libres de se porter volontaires. Dans ce cas-ci, le chercheur n'exerce aucune pression, que ce soit uniquement par sa présence, sur les personnes. Elles décident librement de participer, ce qui risque d'engendrer des biais d'autosélection (Beaud, 2009). Comme le précise Beaud (2009, p.264), « On invoquera ainsi le fait que les volontaires ont généralement des caractéristiques psychologiques particulières (volonté de plaire, désir de connaître, besoin de régler des problèmes, etc.) et que, par conséquent, toute généralisation est hasardeuse ».

³⁹ Traduction libre : « is one that is simply available to the researcher by virtue of its accessibility ».

Dans le cadre de notre étude, nous avons opté pour un échantillon de volontaires. Nous avons ainsi distribué l'invitation à participer à l'étude par l'entremise d'un forum Internet spécialisé en maternité. Le choix des répondants n'a donc pas été effectué au cas par cas de façon ciblée et précise. On peut penser que le caractère volontaire de la participation à l'étude, a fait en sorte que les participants sont plus sensibles au conflit travail-famille. En effet, comme on a rendu disponible l'accès à cette recherche sur un forum de discussion de maternité, le sujet de la conciliation travail-famille et du soutien social concerne possiblement plus directement les participants. On peut également se demander si en recourant à la population d'un forum de maternité, on ne se positionne pas en relation avec un échantillon à risque de nécessiter davantage de soutien social que la moyenne des gens. Cela affecterait alors la validité interne de notre recherche. Ceci dit, le forum étant lui-même une source de soutien, notre population est peut-être également plus proactive dans le fait de remplir ses besoins de manière autodéterminée. Bien des pistes d'explication sont probables sur les raisons pour lesquelles les femmes participent à des forums de maternité. On peut toutefois penser qu'avec le taux de pénétration d'Internet dans le quotidien, un forum du genre est un outil très populaire auquel n'importe quelle femme avec des enfants est susceptible de s'intéresser.

C'est plutôt le libre choix des participants du forum, qui ont tous reçu d'une manière ou d'une autre l'invitation à participer au dit questionnaire, qui décide de leur participation au sondage. En effet, l'invitation a été présentée de deux façons différentes aux membres du forum. D'abord, l'administratrice du forum a fait parvenir le message à l'ensemble des forumistes à l'adresse courriel d'enregistrement sur le forum. Puis dans un second temps, un lien a été posté directement dans le forum de discussion accessible seulement aux membres. Le seul critère d'exclusion que nous avons utilisé était le fait que les répondants devaient occuper un emploi. Le choix de ce lieu de distribution entraîne plusieurs biais de sélection évidents. Il ne comporte que des femmes ou presque. Les répondants sont des parents ou de futurs parents. Ce

sont également des gens qui font un usage fréquent d'Internet. Bien sûr, nous prendrons le temps de souligner les différences en question lors de l'analyse des données sociodémographiques. Pour pallier ce problème, quand les répondants se déclaraient mariés ou en couple, ils étaient invités à faire remplir également le questionnaire par leur conjoint. Malgré cette requête toutefois, aucun ne s'est prêté à l'exercice.

L'utilisation de la plateforme *Survey Monkey* fait en sorte que l'on peut rejoindre par courriel un large ensemble de répondants puisque les coûts sont faibles. En plus de distribuer ce sondage par le biais du forum général du site, hautement fréquenté par les membres, à l'aide des coordonnées produites par la propriétaire du site, nous avons envoyé un courriel à tous les participants les invitant à remplir le questionnaire sur *SurveyMonkey*. Il suffit d'envoyer le lien du questionnaire à un groupe d'envoi. Il faut savoir que les forumistes reçoivent régulièrement par erreur de nombreux messages automatisés, ce mode de distribution s'avère donc moins efficace pour attirer l'attention que l'envoi du questionnaire directement sur le forum. Les résultats seraient ainsi généralisables et représentatifs des participants du forum, dans la mesure où les biais relatifs aux non-répondants sont faibles. Considérant le caractère volontaire de la recherche, il apparaissait peu probable d'atteindre un tel seuil et effectivement, le nombre de répondants est plutôt de 88.

Les répondants de ce sondage ont été recrutés en un seul et même lieu, soit le forum des futures mamans. Un courriel d'invitation a été envoyé à l'ensemble des membres, en plus d'un lien affiché directement sur le forum général.

3.4 Description de l'échantillon

Notre échantillon a la particularité d'être constitué à 100 % de femmes qui sont mères d'enfants à charge ou de femmes qui deviendront mères sous peu. Elles sont 88 à

avoir rempli le sondage. Le tableau 3.1 présente les caractéristiques sociodémographiques de notre échantillon de volontaires.

Ce tableau met en évidence différentes particularités de notre échantillon si on le compare à la population générale au Québec. Ici est donc reprise chacune des variables du tableau. D'abord, l'échantillon est uniquement composé de femmes, vu la nature du lieu de recrutement, aucun homme n'a participé au sondage.

En ce qui concerne l'âge, 71 % des participantes sont âgées entre 30 et 39 ans. Vraisemblablement, le fait de s'adresser à des travailleurs à travers un forum de mamans a donné lieu à un échantillon de femmes qui ne couvrent que les âges où on éduque des enfants mineurs, le plus souvent, d'âge préscolaire.

La moitié des répondants ont obtenu un diplôme d'études universitaires. Notre échantillon est donc plus scolarisé que la moyenne des Québécoises⁴⁰, un phénomène qui s'explique probablement par le niveau de littératie qu'exige une présence dans un forum.

⁴⁰ <http://www.stat.gouv.qc.ca/statistiques/education/niveau-scolaire/repartition-scol-ra-sexe-age.html>

Tableau 3.1 Portrait démographique de l'échantillon – Volet Participants

Variable	Valeurs de la variable	Fréquence	Médiane (Écart-type)
1. Sexe	Femme	100 %	
	Homme	0 %	
2. Âge	18-24 ans	1,1 %	
	25-29 ans	9,1 %	
	30-34 ans	35,2 %	35-39 ans
	35-39 ans	36,4 %	
	40-44 ans	6,8 %	
	45-54 ans	1,1 %	
3. Diplôme	DES/DEP	10,2 %	Diplôme d'études universitaire
	DEC	26,1 %	
	Université	52,3 %	
4. Statut civil	Célibataire	6,8 %	
	Divorcée/Séparée	4,5 %	
	En Couple	36,4 %	
	Mariée	42,0 %	
5. Enfants 5 ans et moins	0	27,8 %	
	1	49,4 %	1 enfant de 5 ans et moins
	2	20,3 %	
	3	0,0 %	
	4	2,5 %	
6. Enfants 6- 12 ans	0	20,8 %	
	1	41,6 %	1 enfant de 6- 12 ans
	2	31,2 %	
	3	6,5 %	
	4	0,0 %	
7. Enfants 13- 18 ans	0	85,1 %	Aucun enfant de 13 à 18 ans
	1	13,5 %	
	2	1,4 %	
8. Région	Abitibi-Temiscamingue	2,6 %	
	Bas-Saint-Laurent-Gaspésie	2,6 %	
	Chaudière-Appalaches		
	Côte-Nord	5,1 %	
	Estrie	3,8 %	
	Île de Montréal	5,1 %	
	Laval-Laurentides-	7,7 %	
	Lanaudière	24,3 %	
	Mauricie-Bois-Francs		
	Montréal	5,1 %	
	Outaouais	17,9 %	
	Québec	5,1 %	
	Saguenay-Lac-St-Jean	17,9 %	
		2,6 %	

En ce qui concerne le statut civil de nos participants, on constate des écarts comparativement à la population générale.⁴¹ Par exemple, le pourcentage des familles qui ont des enfants et qui incluent des parents mariés est de 47,4 %. Dans notre échantillon, il est de 42 %. Pour les couples en union libre, dans la population générale on parle de 24,8 % des familles avec enfants. Dans notre échantillon, le compte se chiffre à 36,4 %. Dans la population générale, on retrouve 27,8 % de famille monoparentale. Dans le cas de notre échantillon, si on additionne les gens séparés et les célibataires on obtient 11,3 %. Ainsi, dans notre échantillon beaucoup plus de familles sont biparentales. On peut supposer que le fait que notre échantillon inclut le plus souvent des enfants plus jeunes, il est possible que les divorces et séparations surviennent plus tard dans la vie matrimoniale, ce qui creuse la différence avec la population générale. Une autre hypothèse pourrait être que les femmes célibataires ou séparées disposent de moins de temps pour accéder à des forums de maternité. En ce qui concerne le nombre d'enfants présents dans les familles de nos échantillons, les statistiques de l'enquête faite par le Québec ne sont pas divisées tout à fait de la même façon, il était donc ardu de faire une comparaison. On peut par contre noter que 72,2 % de notre échantillon avait au moins un enfant de 5 ans et moins. Ce qui indique que notre échantillon avait majoritairement des enfants d'âge préscolaire.

La distribution du lieu de résidence des répondantes ne représente pas la répartition selon les territoires administratifs du Québec. En effet, la distribution de nos répondants quant à leur région d'origine présente quelques surreprésentations et sous-représentations.⁴² Montréal est sous-représentée, elle constitue environ 23,8 % de la population du Québec et pourtant, ici elle ne correspond qu'à 7,7 % de l'échantillon

⁴¹ https://www.mfa.gouv.qc.ca/fr/publication/documents/sf_portrait_stat_complet_11.pdf

⁴² http://www.stat.gouv.qc.ca/statistiques/population-demographie/structure/qc_1971-20xx.htm
http://www.stat.gouv.qc.ca/statistiques/profils/region_00/region_00.htm

versus certaines régions limitrophes telles que Laval qui elles constituent 24,3 % de l'échantillon, alors qu'elle constitue environ 5 % de la population du Québec (Population du Québec : 8 214 672 habitants, Laval; 420 870 habitants). Nous extrapolons que ce type de forum s'adresse principalement à des Québécois francophones, par le fait même, l'échantillon ne couvre peut-être pas les immigrants et les populations anglophones, même si aucune question spécifique n'a été adressée à ce sujet. Il est également possible que ce type de forums soit découvert souvent par les mamans par l'effet de bouche à oreille. C'est-à-dire que pour connaître leur existence, il faut avoir été exposé à quelqu'un de notre entourage qui fréquente l'endroit. Ce qui peut occasionner des phénomènes de groupes régionalisés qui s'inscrivent en bloc dans un même forum. Le forum peut également faire l'objet de promotions par des organismes à but non lucratif locaux qui popularisent donc le forum pour des groupes précis de femmes.

Le tableau 3.2 présente le portrait de l'échantillon au regard de la situation d'emploi. D'abord, en ce qui a trait à la taille des organisations dans lesquels nos répondantes travaillent, on constate qu'elles sont très peu nombreuses à travailler pour de petites organisations, 62 % travaillent dans une organisation d'au moins 50 employés.⁴³ Dans les statistiques sur l'emploi produit par le gouvernement fédéral, on constate que les travailleurs québécois sont 66,9 % à travailler dans des entreprises de la même taille. Dans le même sondage, on constate que 6,5 % des employés travaillent dans des entreprises de 0 à 4 employés. Dans notre échantillon, elles sont 7,6 % à travailler pour une entreprise de 5 employés et moins. Pour cette variable, notre échantillon respecte donc la population en emploi.

⁴³ <http://www.statcan.gc.ca/tables-tableaux/sum-som/102/cst01/labr77f-fra.htm>

Tableau 3.2 Portrait démographique de l'échantillon – Volet Emploi

Variable	Valeurs de la variable	Fréquence	Médiane (écart-type)
1. Nombre d'employés	5 employés ou moins	7,6 %	Plus de 50 employés
	6-10 employés	11,4 %	
	11-25 employés	13,9 %	
	26-50 employés	5,1 %	
	Plus de 50 employés	62,0 %	
2. Ancienneté marché du travail	Moins de 2 ans	1,3 %	
	2 ans à moins de 5 ans	2,5 %	
	Plus de 5 ans à 10 ans	25,3 %	
	Plus de 10 ans à 15 ans	48,1 %	
	Plus de 15 ans	22,8 %	
3. Type d'emploi	Gestionnaire	7,7 %	
	Professionnel	47,4 %	
	Personnel de bureau	26,9 %	
	Personnel commercial	3,8 %	
	Personnel technique	12,8 %	
	Travailleurs production	1,3 %	
4. Ancienneté chez l'employeur	Moins de 2 ans	19,0 %	
	2 ans à moins de 5 ans	25,3 %	
	Plus de 5 ans à 10 ans	29,1 %	
	Plus de 10 ans à 15 ans	21,5 %	
	Plus de 15 ans	5,1 %	
5. Heures travaillées / semaine	20 heures et moins	0 %	31-35 heures
	21-25 heures	5,1 %	
	26-30 heures	19,0 %	
	31-35 heures	31,6 %	
	36-40 heures	34,2 %	
	41-45 heures	8,9 %	
	46 heures et plus	1,3 %	
6. Horaire flexible	Oui	48,1 %	
	Non	51,9 %	
7. Syndiqué	Oui	46,8 %	
	Non	53,2 %	

En ce qui concerne le type d'emploi occupé, notre échantillon est dominé par la présence de travailleuses dites « professionnelles » et également, d'employées de bureau. En effet, nos répondantes occupent l'une de ces fonctions dans des proportions respectives de 47,4 % et 26,9 %⁴⁴. Une tendance qui ne représente pas la moyenne des travailleuses canadiennes. En effet, 34,7 % des femmes occupaient en 2009, un emploi dit de profession libérale... Par contre, 23,2 % travaillaient dans du travail de bureau et administration, ce qui se rapproche de nos données. On rappelle que la scolarisation de notre échantillon était plus élevée que la moyenne et qu'il n'est donc pas surprenant de voir les emplois « professionnels » surreprésentés. Ceci étant dit, les statistiques canadiennes indiquent que les femmes effectuent en moyenne 33,2 heures de travail rémunérées par semaine⁴⁵. Or dans notre échantillon, on constate que le noyau dur des travailleuses, soit 65,8 % du groupe, travaille entre 31 et 40 heures par semaine, auxquelles s'ajoute plus de 10 % du groupe qui effectuent plus de 40 heures de travail par semaine. De surcroît, dans notre échantillon, le taux de syndicalisation est élevé : 46,8 % de nos répondantes sont syndiquées alors que dans la population générale, chez les femmes, le taux est de 39 %⁴⁶. Ici aussi, il pourrait être tentant de faire le lien avec le niveau de scolarité plus élevé de notre groupe de travailleuses. Toutefois, nous ne possédons pas de statistiques spécifiques qui mettent en relation les caractéristiques des emplois occupés par les femmes mères d'enfants mineurs et en bas âge pour la population générale.

3.5 Instruments de mesure

L'opérationnalisation des variables est l'action de « transformer un concept abstrait en une variable concrète définie par un ensemble d'actions ou d'opérations » (Westin,

⁴⁴ <http://www.statcan.gc.ca/pub/89-503-x/2010001/article/11387/tbl/tbl012-fra.htm>

⁴⁵ <http://www4.rhdcc.gc.ca/3ndic.lt.4r@-fra.jsp?iid=19>

⁴⁶ <http://www.femmes.ftq.qc.ca/pages/73/Syndicalisation?langue=fr&menu=17>

1996). Ainsi, l'opérationnalisation d'une variable vise à traduire un concept abstrait en un instrument composé de questions précises que l'on peut poser à des participants dans des mots accessibles et qui visent à mesurer la variable. Quand on crée un instrument, plusieurs enjeux importants sont à noter. En effet, l'instrument de mesure créé doit présenter une bonne fiabilité et une bonne validité. La fiabilité d'un instrument de mesure correspond à : « s'assurer que si l'on mesure plusieurs fois le même objet ou le même phénomène avec le même instrument de mesure, on obtient des résultats les plus similaires possible » (Thiéart *et al.*, 1999, p. 272). Pour que cet instrument puisse répondre à son objectif, les questions que l'on formule pour composer un instrument de mesure doivent être le plus claires possible. Elles doivent être compréhensibles pour toutes les populations que l'instrument ciblera. On doit éviter d'orienter les réponses et ainsi créer des biais, etc. Du point de vue de la validité, celle-ci est « reflétée par le degré auquel un outil particulier mesure ce qu'il est supposé mesurer plutôt qu'un autre phénomène » (Thiéart *et al.*, 1999, p. 277). Généralement, on prévoit un groupe de questions pour mesurer chaque dimension de cette variable. Par exemple, pour le conflit travail-famille, pensons au temps, pressions et comportements décrits précédemment.

3.5.1 Les variables dépendantes

3.5.1.1 Interaction entre le travail et la famille

Comme nous l'avons vu dans le chapitre portant sur le cadre d'analyse, l'interaction entre le travail et la famille fait référence à quatre concepts distincts : 1) le conflit travail-famille, 2) le conflit famille travail, 3) l'enrichissement travail-famille, et 4) l'enrichissement famille-travail.

Le conflit travail – famille et le conflit famille – travail

Pour explorer le conflit travail-famille et le conflit famille-travail, nous utiliserons une combinaison d'énoncés issus d'instruments qui mesurent le conflit travail-famille de Netemeyer *et al.* (1996). Les instruments de mesure utilisés comportent des échelles graduées à 5 modalités de réponse.

Le conflit travail-famille

Rappelons que le conflit travail-famille représente une situation où les ressources sont davantage investies dans le travail, d'où un manque de ressources dans la sphère de vie personnelle et familiale. De façon plus précise, le conflit travail – famille se traduit par l'incapacité d'assumer correctement les responsabilités familiales en raison d'un manque de temps, d'une insuffisance d'énergie ou de la présence de préoccupations qui monopolisent l'espace mental.

Pour mesurer le conflit travail-famille (CTF), nous avons utilisé l'instrument de mesure que propose Netemeyer *et al.* (1996), dont l'utilisation est très répandue. Nous aurions pu choisir l'instrument de Carlson, Kacmar et William (2000). Cet instrument couvre effectivement les trois dimensions du conflit travail-famille. Or, au moment de sélectionner les instruments de mesure, celui de Netemeyer paraissait le meilleur choix, parce que son utilisation était priorisée dans les recherches répertoriées dans la revue de littérature. Cet instrument de mesure a été validé sur le plan de sa fiabilité et de sa validité (Nohe, Michel, Sonntag, 2014; Sturman et Walsh, 2014; Livingston et Judge, 2008; Selvarajan, Cloninger et Singh, 2013; Hornong, Rousseau et Glaser; 2008, etc.). Cet instrument de mesure renferme cinq énoncés. Ces énoncés auraient dû couvrir le manque de ressources, à savoir, le temps, l'espace mental (c.-à-d. l'attention) et l'énergie en questions mesurables. Toutefois, quand on les analyse, on s'aperçoit qu'elles font référence au temps (énoncés 1 à 5). L'instrument de mesure est présenté au tableau 3.3.

Tableau 3.3 Instrument de mesure du conflit travail-famille

Items	Auteurs
1. Les demandes de mon travail nuisent à ma vie familiale	(Netemeyer <i>et al.</i> , 1996) ⁴⁷ temps
2. Avec la quantité de temps que mon travail exige, il est difficile de remplir mes responsabilités familiales	(Netemeyer <i>et al.</i> , 1996) temps
3. Les choses que je voudrais faire à la maison ne sont pas faites à cause des demandes de mon travail	(Netemeyer <i>et al.</i> , 1996) temps
4. Mon travail produit sur moi une pression qui rend difficile l'accomplissement de mes obligations familiales.	(Netemeyer <i>et al.</i> , 1996) temps
5. À cause de mon travail, je dois changer mes plans pour les activités familiales.	(Netemeyer <i>et al.</i> , 1996) temps
6. Quand j'arrive à la maison, je suis souvent trop crevé pour participer aux activités et aux tâches familiales.	(Carlson <i>et al.</i> , 2000) ⁴⁸ Énergie
7. À cause du travail, je n'ai plus l'énergie nécessaire pour remplir correctement mes obligations familiales.	Nouvel énoncé Énergie
8. Quand je rentre à la maison, je suis trop stressé à cause du travail pour faire les choses que j'aime.	(Carlson <i>et al.</i> , 2000) ⁴⁹ Préoccupations
9. À cause des tensions que je vis au travail, j'ai de la difficulté à remplir mes obligations familiales.	Grzywacz <i>et Marks</i> (2000) ⁵⁰ Préoccupations
10. Mes difficultés au travail me tracassent quand je suis à la maison.	Grzywacz <i>et Marks</i> (2000) ⁵¹ Préoccupations
11. À cause du travail, je suis souvent trop préoccupé pour m'impliquer pleinement auprès de ma famille.	Nouvel énoncé Préoccupations

Note : les répondantes devaient répondre à la question générale suivante : indiquez dans quelle mesure ces énoncés s'appliquent à votre situation. Dimensions : temps (énoncés 1 à 5), tension/énergie (énoncés 6 et 7), tension/préoccupations (énoncés 8 à 11).

⁴⁷ Traduction libre : « *Work-Family Conflict Scale* »- énoncés 1 à 5

1. *The demands of my work interfere with my home and family life.*

2. *The amount of time my job takes up makes it difficult to fulfill family responsibilities.*

3. *Things I want to do at home do not get done because of the demands my job puts on me.*

4. *My job produces strain that makes it difficult to fulfill family duties.*

5. *Due to work-related duties, I have to make changes to my plans for family activities ».*

⁴⁸ Traduction libre, énoncé 6 : « *When I get home from work I am often too frazzled to participate in family activities/responsibilities* ».

⁴⁹ Traduction libre, énoncé 8 : « *Due to all the pressures at work, sometime when I come home I am too stressed to do the things I enjoy* ».

⁵⁰ Traduction libre, énoncé 9 : « *Your job reduces the effort you can give to activities at home* ».

⁵¹ Traduction libre, énoncé 10 : « *Job worries or problems distract you when you are at home* ».

Afin de mieux représenter chacune des dimensions du conflit travail – famille, nous avons ajouté des énoncés qui proviennent d'autres instruments de mesure. D'abord, nous avons retenu deux énoncés que propose l'outil de mesure de Carlson *et al.* (2000). Finalement, nous avons développé deux énoncés afin de mieux mesurer l'énergie et les préoccupations (énoncés 7 et 11).

Tableau 3.4 Instrument de mesure du conflit famille-travail

	Items	Auteurs
1.	Les demandes de ma vie familiale nuisent à mon travail.	(Netemeyer <i>et al.</i> , 1996) ⁵² temps
2.	Au travail, je dois mettre des tâches de côté à cause des demandes de ma vie familiale.	(Netemeyer <i>et al.</i> , 1996) temps
3.	Les choses que je voudrais faire au travail ne se font pas à cause des demandes de ma vie familiale.	(Netemeyer <i>et al.</i> , 1996) temps
4.	Ma vie familiale interfère avec mes responsabilités au travail, par exemple, arriver au travail à l'heure, accomplir mes tâches habituelles faire du temps supplémentaire.	(Netemeyer <i>et al.</i> , 1996) temps
5.	Les pressions causées par ma vie familiale m'empêchent d'accomplir mes tâches de travail.	(Netemeyer <i>et al.</i> , 1996) temps

Note : les répondantes devaient répondre à la question générale suivante : indiquez dans quelle mesure ces énoncés s'appliquent à votre situation. Dimensions : temps (énoncés 1 à 5).

Les répondants devaient inscrire leurs perceptions selon une échelle de mesure de fréquence comportant cinq modalités de réponse : 1=jamais, 2= parfois, 3= de temps en temps, 4= souvent et 5= presque toujours. Cet instrument de mesure fera l'objet d'une analyse factorielle en composante principale afin d'en déterminer les dimensions.

Le conflit famille-travail

Le conflit famille-travail, rappelons-le, se traduit par une répartition des ressources plus avantageuse dans la sphère de vie familiale au détriment de la sphère de travail. Pour mesurer le conflit famille-travail, nous avons utilisé l'instrument de mesure de Netemeyer *et al.* (1996). Cet instrument compte cinq énoncés et une échelle de mesure à cinq modalités de réponse : 1=jamais, 2= parfois, 3= de temps en temps, 4= souvent et 5= presque toujours. Une analyse factorielle en composantes principales sera effectuée pour déterminer la dimensionnalité du concept de conflit famille – travail.

L'enrichissement entre les deux sphères de vie : le travail et la famille

L'interaction entre les deux sphères de vie fait également référence à l'enrichissement travail-famille et l'enrichissement famille-travail. Il s'agit de « la possibilité pour les individus que leur participation à une sphère de leur vie soit facilitée par les compétences, les expériences et les opportunités obtenues par leur participation dans une autre sphère » (Grzywacz et Butler; 2005, p.97) ⁵³. En d'autres termes, les ressources générées dans une sphère de vie sont transférées dans l'autre sphère de vie afin de mieux assumer le rôle concerné. Afin de mesurer l'enrichissement travail-famille, puis l'enrichissement famille-travail, nous utiliserons des instruments de mesure proposés par Carlson, Kacmar, Wayne et Grzywacz, 2006.

L'Enrichissement travail-famille

En 2006, Carlson, Kacmar, Wayne et Grzywacz ont compilé l'ensemble des outils de mesure de l'interaction positive entre la sphère du travail et la sphère de vie familiale. Leurs travaux ont permis d'élaborer un outil de mesure qui recoupait tous les instruments de mesure précédemment créés, en plus de synthétiser les différentes conceptions des auteurs concernant l'enrichissement travail-famille. Il semble donc

⁵³ Traduction libre : « the extent to which individuals' participation in one life domain (e.g., work) is made easier by the skills, experiences, and opportunities gained by their participating in another domain ».

l'outil le plus à jour pour remplir les objectifs de cette recherche. Nous empruntons donc à Carlson, Kacmar, Wayne et Grzywacz (2006) deux instruments de mesure, à savoir l'instrument de mesure de l'enrichissement travail-famille.

Tableau 3.5 Instrument de mesure de l'enrichissement travail-famille⁵⁴

Items	Auteurs
1. ... parce qu'il m'aide à comprendre différents points de vue	Carlson, Kacmar, Wayne et Grzywacz (2006)
2. ... parce qu'il m'aide à apprendre de nouvelles choses	Carlson, Kacmar, Wayne et Grzywacz (2006)
3. ... parce qu'il m'aide à acquérir de nouvelles compétences	Carlson, Kacmar, Wayne et Grzywacz (2006)
4. ... parce qu'il me met de bonne humeur	Carlson, Kacmar, Wayne et Grzywacz (2006)
5. ... parce qu'il me rend heureux	Carlson, Kacmar, Wayne et Grzywacz (2006)
6. ... parce qu'il me rend enthousiaste	Carlson, Kacmar, Wayne et Grzywacz (2006)
7. ... parce qu'il m'aide à m'épanouir	Carlson, Kacmar, Wayne et Grzywacz (2006)
8. ... parce qu'il me donne le sentiment de m'accomplir	Carlson, Kacmar, Wayne et Grzywacz (2006)
9. ... parce qu'il me donne le sentiment de réussir quelque chose	Carlson, Kacmar, Wayne et Grzywacz (2006)

Note : les répondantes devaient répondre à la question générale suivante : mon travail m'aide à devenir un meilleur membre de ma famille...

L'enrichissement travail – famille fait référence à la production de ressources dans la sphère du travail de manière à mieux assumer les responsabilités familiales. L'instrument de mesure de l'enrichissement travail-famille comporte neuf énoncés. Les participants étaient invités à se prononcer sur ces énoncés selon une échelle de mesure comportant cinq modalités de réponse : 1=jamais, 2= parfois, 3= de temps en

⁵⁴ La version originale de cet instrument de mesure est présentée en Annexe.

temps, 4= souvent et 5= presque toujours. Afin de déterminer la structure de ce concept, une analyse factorielle en composantes principales sera effectuée. Les énoncés sont présentés au tableau 3.5.

Tableau 3.6 Instrument de mesure de l'enrichissement famille-travail

Items	Auteurs
1. ... parce qu'elle m'aide à apprendre de nouvelles choses.	Carlson, Kacmar, Wayne et Grzywacz (2006)
2. ... parce qu'elle m'aide à acquérir des compétences.	
3. ... parce qu'elle m'aide à améliorer mes connaissances.	
4. ... parce qu'elle me met de bonne humeur.	
5. ... parce qu'elle me rend heureux.	
6. ...parce qu'elle me rend enthousiaste.	
7. ... parce qu'elle me pousse à éviter de perdre mon temps au travail.	
8. ... parce qu'elle m'encourage à utiliser mon temps de façon efficace.	
9. ...parce qu'elle m'incite à être plus concentré au travail.	Carlson, Kacmar, Wayne et Grzywacz (2006)
10. Ma vie familiale me permet de décrocher du travail.	Nouvel énoncé, inspiré de Netemeyer <i>et al.</i> (1996)
11. Ma vie familiale me permet de réduire le stress que je vis au travail.	Nouvel énoncé, inspiré de Netemeyer <i>et al.</i> (1996)
12. Ma vie familiale me fait oublier les tracas que je vis au travail.	Nouvel énoncé, inspiré de Netemeyer <i>et al.</i> (1996)

Note : les répondantes devaient répondre à la question générale suivante : ma vie familiale m'aide à devenir un meilleur employé... (1=Jamais à 5=Presque toujours)

L'Enrichissement famille – travail

L'enrichissement famille – travail fait référence à l'utilisation au travail de ressources développées dans la sphère de vie familiale, ce qui améliore la capacité à réaliser le travail. Pour collecter les variables, nous avons utilisé les neuf énoncés de l'instrument de mesure de l'enrichissement famille – travail développé par Carlson, Kacmar, Wayne et Grzywacz (2006). Nous avons ajouté trois énoncés de manière à mesurer la récupération de l'espace mentale et la réduction des tensions liées au travail. Les participants étaient invités à se prononcer sur douze énoncés selon une échelle comportant cinq modalités de réponse : 1=jamais, 2= parfois, 3= de temps en temps, 4= souvent et 5= presque toujours. Une analyse factorielle en composantes principales sera réalisée de manière à vérifier la dimensionnalité du concept d'enrichissement famille — travail. Les 12 énoncés sont présentés au tableau 3.6.

3.5.2 Les variables indépendantes

Dans ce segment qui porte sur les variables indépendantes, nous présenterons les instruments de mesure utilisés pour les variables suivantes : la demande psychologique, le conflit de rôles et l'ambiguïté de rôle, le soutien social et les caractéristiques du réseau social.

3.5.2.1 Facteurs de stress

Afin de mesurer les facteurs de stress (demande psychologique quantitative et qualitative, conflit de rôle, et l'ambiguïté de rôle), nous avons utilisé la version française d'instruments de mesure développés en langue anglaise.

Ces facteurs de stress visent à identifier par quels mécanismes le soutien social affecte l'interaction entre le travail et la famille. En effet, ces différents facteurs de stress auxquels sont exposés les travailleurs qui ont répondu à notre questionnaire jouent-ils un rôle? Pour ce faire, nous avons fait usage d'un instrument de mesure de l'ambiguïté de rôle, mais aussi d'un instrument de mesure du conflit de rôle (Validation canadienne-française de la mesure de conflit et d'ambiguïté de rôle de Rizzo *et al.* (1970) (Lachance, Tétrau et Pépin, 1997), ainsi que d'un instrument de mesure de la demande psychologique tel que décrit dans le modèle de Karasek (1979), traduite aux fins du rapport Dares (Dares, 2008; Niedhammer *et al.*, 2006) en France.

Pour la demande psychologique, l'ambiguïté de rôle et le conflit de rôle, les échelles de mesure de fréquence comportent cinq modalités de réponse : 1=« Jamais », 2=« Rarement », 3=« Parfois », 4=« Souvent » et 5=« Toujours ».

3.5.2.1 a) Variable : La demande psychologique (ou charge de travail)

La demande psychologique fait référence à la charge quantitative et la charge qualitative de travail. La première concerne la quantité de travail à réaliser au cours d'une période de temps et conséquemment, le rythme de travail (Karasek, 1979). La seconde renvoie à la complexité du travail et au niveau de concentration exigée (Karasek, 1979). L'instrument utilisé pour mesurer la charge de travail comporte huit (8) énoncés. Il s'agit de la version française (Niedhammer *et al.*, 2006) de l'instrument de mesure développé par Karasek (1979). Cette version française a été validée dans le cadre de l'Enquête SUMER (2003) (DARES, 2008).

Demande psychologique quantitative

1. Mon travail me demande de travailler rapidement
 2. Mon travail me demande de travailler fort...
 3. Je dispose du temps nécessaire pour exécuter correctement mon travail
 4. On me demande d'effectuer une quantité de travail trop lourde
- (1=jamais à 5= Toujours)

Demande psychologique qualitative

5. Mon travail demande de longues périodes de concentration intense.
 6. Mes tâches sont souvent interrompues avant d'être terminées. Je dois donc les reprendre plus tard.
 7. Au travail, je dois me dépêcher pour faire mes tâches.
 8. Mon travail est ralenti, car je dois attendre après d'autres personnes.
- (1=Jamais à 5= Toujours)

3.5.2.1 b) Variable : Ambiguïté de rôle

En ce qui concerne l'ambiguïté de rôle, Rizzo *et al.* (1970, p.155) définissent celui-ci en deux volets. Dans un premier temps, l'ambiguïté de rôle réfère au fait que les actions posées par les individus devant le comportement que l'on requiert d'eux peuvent ou non revêtir un caractère prévisible et conforme aux demandes initiales. C'est-à-dire que les actions posées répondent aux demandes, sans écarts. Quand un écart existe entre les attentes et les actions, la seconde partie de la définition de Rizzo *et al.* (1970) entre en jeu. En effet, l'ambiguïté de rôle réfère également au fait le cadre de référence à partir duquel les individus décident de leurs actions manque de clarté. En effet, parfois l'individu doit choisir ses actions dans un contexte de travail

où les consignes sont inexistantes ou floues. Si bien qu'il faillit à interpréter les consignes adéquatement et comprend mal ce que l'on attend de lui.⁵⁵ Ainsi, l'ambiguïté de rôle fait référence au niveau d'incertitude du travail au fait qu'il faut parfois travailler sans connaître les attentes de nos superviseurs, sans avoir en main toutes les données requises. Cette définition indique que l'ambiguïté de rôle réfère à un environnement de travail où le cadre de référence qui guide l'exécution des tâches de l'employé dans son emploi (soit les règles de fonctionnement, les guides de travail et autres outils) manque de clarté. Parfois, on doit même travailler sans connaître les buts et les objectifs à réaliser, les tâches à effectuer et les comportements attendus par l'organisation (Kahn *et al.*, 1964). Cette variable a été mesurée par une version française de l'instrument développé par Rizzo, House et Lirtzman (1970) (Lachance *et al.*, 1997).

1. Mon emploi comporte des objectifs clairs et précis
2. Je sais exactement ce qu'on attend de moi.
3. Mes responsabilités sont clairement définies.
4. Les explications concernant ce que je dois faire sont claires.
5. Je sais que j'ai bien réparti mon temps.

(1=Jamais à 5= Toujours)

3.5.2.1 c) Variable : conflit de rôle

Le conflit de rôle concerne l'incompatibilité des diverses demandes et attentes des membres de l'organisation (Rizzo, House et Lirtzman (1970). « Le conflit de rôles est défini en termes de compatibilité et de congruence des exigences imposées à un rôle

⁵⁵ Traduction libre : « (1) the predictability of the outcome or responses to one's behavior (items 8, 16, 24, 30), and (2) the existence or clarity » of behavioral requirements, often in terms of inputs from the environment, which would serve to guide behavior and provide knowledge that the behavior is appropriate (the remaining even-numbered items) ».

donné, à savoir : s'il existe une compatibilité entre l'ensemble de règles et conditions qui encadrent un rôle, puisqu'à terme, ces règles ont une influence sur la performance dans ce rôle⁵⁶ » (Rizzo *et al.*, 1970, p. 155). Ce conflit de rôles révèle donc les dissonances et les incohérences auxquelles sont exposés les individus dans leur emploi et met en perspective le fait que ces dissonances peuvent directement influencer la performance dans un poste. C'est-à-dire: le fait que parfois au sein de leurs rôles on assigne aux employés des tâches en apparence contradictoire, ou qui ne peuvent être réalisées au sein du cadre prévu par les règles qu'ils doivent suivre, ce qui les oblige à contourner les règles en question ou à choisir de ne pas exécuter les tâches demandées. On peut penser que cette baisse de performance s'explique par le fait que le conflit de rôles augmente la charge mentale des travailleurs. Ce qui indirectement pourrait causer des pressions sur le conflit travail-famille. Cette variable a été mesurée par une version française de l'instrument développé par Rizzo, House et Lirtzman (1970) (Lachance *et al.*, 1997)).

1. Je dois faire des choses qui devraient être faites autrement.
2. Je travaille avec plusieurs personnes qui fonctionnent complètement différemment
3. Je dois contourner des règles pour être capable d'accomplir mes tâches
4. Je reçois des demandes contradictoires des personnes avec qui je travaille
5. Je travaille avec plusieurs personnes qui fonctionnent complètement différemment
6. On me demande de faire des tâches que je trouve inutiles
7. On me donne des tâches sans les ressources et le matériel nécessaire pour les exécuter

(1=Jamais à 5= Toujours)

⁵⁶ Traduction libre : «Role conflict is defined in terms of the dimensions of congruency-incongruency or compatibility-incompatibility in the requirements of the role, where congruency or compatibility is judged relative to a set of standards or conditions which impinge upon role performance ».

3.5.2.2 Soutien social

En ce qui concerne le soutien social, rappelons qu'il s'agit de la perception d'un individu à l'effet que des personnes lui accordent de la valeur et lui fournissent des ressources de natures diverses en vue de favoriser son bien-être. Rappelons que notre étude porte sur le soutien social que procure une seule source : les collègues. De plus, nos hypothèses de recherche visent à vérifier l'influence de deux formes de soutien social, soit le soutien social instrumental et le soutien social émotionnel. Comme nous l'avons vu, le soutien social instrumental fait référence aux ressources accordées en vue d'aider autrui à assumer ses responsabilités (House, 1981), par exemple, des biens matériels, de l'argent, compléter certaines tâches professionnelles à la place d'un collègue, etc. Le soutien social émotionnel concerne des actions (intangibles) entreprises en vue de signifier à autrui qu'on lui accorde de la valeur et que son bien-être constitue une préoccupation (ex. empathie, écoute, marques d'affection, etc.)

Ces deux dimensions du soutien social (source et formes) sont sans doute celles qui ont été le plus largement explorées dans la littérature scientifique. Le choix des outils aurait donc pu s'avérer vaste. Toutefois, on constate que les études antérieures utilisent l'instrument de mesure développé par House et Wells (1978, tel que repris dans leur livre paru en 1981) avec des nuances personnalisées. En ce sens, il apparaissait donc inévitable de reprendre cet outil. Aux fins de cette recherche, l'instrument de mesure a toutefois été adapté pour la langue française.⁵⁷

⁵⁷ La version originale anglaise de ces questions est disponible en annexe A.

3.5.2.2 a) Variable : Soutien social instrumental des collègues

Deux instruments de mesure se rapportent au soutien social instrumental. Le premier mesure l'importance des collègues en matière de soutien social instrumental. Cette variable est désignée par l'expression « Importance du soutien instrumental des collègues ». L'instrument de mesure renferme des énoncés qui décrivent des situations de soutien social instrumental et demandent aux participants d'indiquer les sources de soutien pour chacune des situations proposées (tableau 3.7). Le score « 1 » a été attribué lorsque la catégorie de réponse a été identifiée comme une source de soutien social (sinon « 0 »). Les données collectées ici ne serviront pas à vérifier les hypothèses de recherche, mais plutôt à décrire de façon générale l'importance des collègues en ce qui concerne le soutien social instrumental.

Le second instrument vise à mesurer à quel point les participants reçoivent du soutien social instrumental de la part de leurs collègues. Cette variable est nommée « Fréquence du soutien instrumental des collègues ». Il s'agit de la traduction française de l'instrument qu'ont développé House *et al.* (1981) Nous avons modifié l'échelle de mesure en ajoutant une modalité de réponse aux quatre modalités de l'échelle originale. Les données collectées à l'aide de cet instrument permettront de vérifier les hypothèses de recherche.

Pour créer l'indice soutien instrumental des collègues, seules les réponses obtenues pour la catégorie « vos collègues de travail » ont été utilisées. Plus l'indice est élevé, plus la fréquence du soutien instrumental des collègues est élevée.

Tableau 3.7 Instrument de mesure de l'importance du soutien instrumental des collègues

Sur quelles personnes pouvez-vous compter dans les situations suivantes ? Plusieurs réponses sont possibles pour chacune des situations.

	Mon supérieur immédiat	Mes collègues de travail	Mon conjoint	Ma famille et mes amis
1. ... quand le travail devient difficile?				
2. ... quand la vie familiale devient difficile?				
3. ... quand ma charge de travail est trop lourde?				
4. ... quand je dois résoudre des problèmes que je rencontre dans le cadre de mon travail?				
5. ... quand j'ai de la difficulté à effectuer mon travail à cause d'émotions négatives?				
6. ... quand j'ai besoin qu'on me remonte le moral lorsque les journées de travail sont difficiles?				

Tableau 3.8 Instrument de mesure de la fréquence du soutien social instrumental

1. À quel point les personnes suivantes vous aident à faire votre travail?

	1. Jamais	2. Rarement	3. Parfois	4. Souvent	5. Toujours
Votre supérieur immédiat					
Vos collègues de travail					
Votre conjoint/époux/partenaire de vie					
Votre famille et vos amis					

35.2.2 b) Variable : Soutien social émotionnel des collègues

Pour mesurer le soutien social émotionnel, nous avons utilisé deux instruments de mesure. Le premier mesure l'importance du soutien émotionnel des différents acteurs de la vie des répondants. Les répondants devaient indiquer si les personnes proposées leur procurent du soutien dans les situations de soutien émotionnel que décrivent les énoncés (Tableau 3.9). Les réponses obtenues en ce qui concerne les collègues sont utilisées pour mesurer ce que nous désignons comme: « Soutien émotionnel des collègues ». Le score « 1 » a été attribué lorsque la catégorie de réponse « collègue » a été identifiée comme une source de soutien social (sinon « 0 »). Les scores ont ensuite été additionnés pour une valeur maximale de trois.

Tableau 3.9 Instrument de mesure des sources du soutien social émotionnel

<i>1. Quelles personnes sont prêtes à vous écouter dans les situations suivantes?</i>				
	Mon supérieur immédiat	Mes collègues de travail	Mon conjoint	Ma famille et mes amis
a. ... des problèmes liés au travail?				
b. ... des problèmes liés à votre vie familiale?				
c. ... me vider le cœur au sujet de mon travail?				

Deuxièmement, afin de mieux décrire le soutien social des collègues, nous avons collecté des données au sujet de la nature des conversations, à savoir si les conversations concernent la vie personnelle ou le travail et si elles sont positives (ex. voir le bon côté des choses, recherche de solution) ou négatives (ex. valider les critiques, ventiler les émotions). Nous avons utilisé un instrument de mesure développé par de Beehr, King et King (1990). À l'origine, cet instrument visait à mesurer le soutien social des superviseurs. Nous l'avons adapté au soutien des collègues. L'instrument original compte neuf énoncés, dont quatre concernent des

conversations neutres, trois concernent des conversations positives et deux des conversations négatives.

Tableau 3.10 Instrument de mesure de la connotation du soutien social

Indiquer à quelle fréquence je discute avec mes collègues des sujets suivants:

1= jamais, 2= rarement, 3= parfois, 4= souvent, 5= toujours

1.	Des choses qui sont arrivées dans nos vies personnelles	Énoncé original Personnel / neutre
2.	De nos intérêts communs en dehors du travail	Énoncé original Personnel / neutre
3.	De notre passé et de notre famille	Énoncé original Personnel / neutre
4.	De nos activités sociales hors du travail	Énoncé original Personnel / neutre
5.	Des choses que nous n'aimons pas dans notre travail	Énoncé original Travail / négatif
6.	Des choses négatives concernant notre travail	Nouvel énoncé Travail / négatif
7.	Des problèmes que nous avons avec les superviseurs	Énoncé original Travail / négatif
8.	De comment l'entreprise est mal organisée	Nouvel énoncé Travail / négatif
9.	Des bonnes choses au travail	Nouvel énoncé Travail / positif
10.	Des idées que nous avons sur la façon de faire notre travail	Énoncé original Travail / positif
11.	De fait que notre entreprise est un bon endroit où travailler	Énoncé original Travail / positif
12.	De ce que nous aimons dans notre métier	Énoncé original Travail / positif
13.	De rechercher des solutions aux problèmes rencontrés au travail	Nouvel énoncé Travail / positif
14.	De rechercher des solutions aux problèmes rencontrés dans nos vies personnelles.	Nouvel énoncé Personnel / positif
15.	Je discute de mon travail pour faire sortir les mauvais sentiments	Nouvel énoncé Travail / négatif
16.	Je discute de ma vie privée pour faire sortir les mauvais sentiments	Nouvel énoncé Personnel / négatif

Des énoncés ont été ajoutés, pour mieux couvrir les conversations négatives et également pour mieux représenter la recherche active de solutions. (tableau 3.10).

Ces données ont été utilisées pour créer différents indices. Un premier indice a été créé pour mesurer la « fréquence du soutien verbal des collègues ». Cet indice représente la moyenne des réponses obtenues pour l'ensemble des seize énoncés.

Nous avons créé un second indice représentant la « fréquence des discussions personnelles ». Cet indice correspond à la moyenne des valeurs enregistrées pour les énoncés 1 à 4 et 14 et 16. La « fréquence des discussions de travail » correspond à la moyenne obtenue pour les énoncés 5 à 13, 15 et 16.

En ce qui concerne la connotation des discussions, nous avons créé trois indices : 1) les conversations neutres (moyenne des énoncés 1 à 4), 2) les conversations négatives (moyenne des énoncés 5 à 8, 15 et 16), 3) les conversations positives (moyenne des énoncés 9 à 14).

CHAPITRE 4

RÉSULTATS

Dans ce chapitre, nous présentons dans un premier temps les résultats des analyses factorielles. Dans la seconde partie, nous présentons les résultats descriptifs obtenus à partir des questionnaires des répondants. Puis, dans la section suivante, nous vérifions la vraisemblance des hypothèses de recherche que nous avons formulées. Finalement, une discussion des résultats est présentée et permet de souligner les différentes contributions qu'apporte cette recherche, les ouvertures que les résultats permettent de dégager en ce qui concerne les recherches futures, ainsi que les limites de propres à cette recherche.

4.1 L'analyse factorielle en composantes principales (ACP)

Afin de procéder à l'analyse de nos données, nous avons recouru à l'analyse factorielle en composantes principales. C'est une : « technique statistique multivariée qui permet de regrouper en facteurs des variables fortement liées entre elles et d'indiquer si une échelle est unidimensionnelle ou multidimensionnelle » (Fortin, 2010, p. 595). Toujours selon Fortin, « cette technique permet de scinder un grand groupe de variables en groupes plus petits (...) Chaque facteur représente une combinaison unique d'énoncés reflétant une composante théorique différente du construit » (Fortin, 2010, p. 416). Dit en d'autres mots, l'analyse factorielle a pour objectif de valider l'intégrité d'un outil conçu pour mesurer une variable. En effet, elle valide si l'instrument utilisé mesure bien les diverses dimensions de la variable. Par exemple, pour le conflit travail-famille, nous avons mesuré deux de ses

dimensions : le temps et la tension. Une analyse factorielle en composantes principales devrait donc refléter l'existence de ces deux dimensions.

De façon générale, l'analyse factorielle en composantes principales s'effectue pour chacun des grands groupes de variables : les déterminants en un premier groupe, puis, les variables médiatrices et finalement, les variables dépendantes. Le but de l'exercice est de s'assurer que les variables ne se chevauchent pas. Selon ce principe, nous aurions dû inclure dans une analyse toutes les variables relatives à l'interaction travail-famille. Ce n'est pas ce que nous avons effectué ici. La taille limitée de l'échantillon obligeait de vérifier la structure interne de chacune des variables de manière indépendante.

En effet, la taille minimale requise pour notre population est d'environ 85 répondants pour chacun des énoncés si on voulait assurer une représentativité de l'échantillon des forumistes (Bartlett, Kotrlik et Higgins, 2001, p. 48). Le forum à l'heure du sondage comportait environ 444 membres, mais seulement 300 membres actifs. Bartlett et al. (2001) proposent dans cet article un nombre de répondants nécessaires pour assurer la représentativité d'une population donnée et rendre l'analyse statistique optimale. Par exemple, dans le cas du forum, si on considère que la population est les membres actifs du forum, le nombre de répondants requis serait de 85 selon les auteurs (quand la marge d'erreur est fixée à 5%). Nous sommes sous ce seuil puisque même si le nombre de répondants est au nombre de 88, le nombre de réponses aux différents énoncés est régulièrement sous le seuil des 75 répondants, le nombre de répondants étant en décroissance tout au long du questionnaire, sans doute du fait de sa longueur. La complexité de nos variables rend nécessaire une analyse factorielle qui permet de déterminer si ces dimensions sont bien reflétées de façon distincte par les résultats obtenus de la part des participants.

Pour effectuer cette analyse en composantes principales, nous avons utilisé la méthode d'extraction qui consiste à ne conserver que les valeurs propres supérieures à un. De plus, lors de l'analyse, le point de saturation considéré était égal ou supérieur à 0,40. Ceci étant dit, dans la plupart de nos analyses, le point de saturation dépassait les 0,70.

Tableau 4.1 Comparaison des dimensions des quatre variables de l'interaction travail-famille

	CONFLIT TRAVAIL-FAMILLE	CONFLIT FAMILLE-TRAVAIL	ENRICHISSEMENT TRAVAIL-FAMILLE	ENRICHISSEMENT FAMILLE-TRAVAIL
TEMPS	<p>1. Les demandes de mon travail nuisent à ma vie familiale.</p> <p>2. Avec la quantité de temps que mon travail exige, il est difficile de remplir mes responsabilités familiales.</p> <p>3. Les choses que je voudrais faire à la maison ne sont pas faites à cause des demandes de mon travail.</p> <p>4. Mon travail produit sur moi une pression qui rend difficile l'accomplissement de mes obligations familiales.</p> <p>5. À cause de mon travail, je dois changer mes plans pour les activités familiales.</p>	<p>1. Les demandes de ma vie familiale nuisent à mon travail.</p> <p>2. Au travail, je dois mettre des tâches de côté à cause des demandes de ma vie familiale.</p> <p>3. Les choses que je voudrais faire au travail ne se font pas à cause des demandes de ma vie familiale.</p> <p>4. Ma vie familiale interfère avec mes responsabilités au travail, par exemple, arriver au travail à l'heure, accomplir mes tâches habituelles faire du temps supplémentaire.</p> <p>5. Les pressions causées par ma vie familiale m'empêchent d'accomplir mes tâches de travail.</p>	<p>16. elle me pousse à éviter de perdre mon temps au travail.*⁵⁸</p> <p>17. elle m'encourage à utiliser mon temps de façon efficace.*</p>	
COMPÉTENCES		<p>1. il m'aide à comprendre différents points de vue.*</p> <p>2. il m'aide à apprendre de nouvelles choses.*</p> <p>3. il m'aide à acquérir de nouvelles compétences.*</p>	<p>10. elle m'aide à apprendre de nouvelles choses.*</p> <p>11. elle m'aide à acquérir des compétences.*</p> <p>12. elle m'aide à améliorer mes connaissances.*</p>	

⁵⁸ Les énoncés débutant par « elle » ou « il », l'énoncé comportait d'abord « ... parce qu' ». La répétition a été retirée pour faciliter la lecture.

CONFLIT TRAVAIL-FAMILLE	CONFLIT FAMILLE-TRAVAIL	ENRICHISSEMENT TRAVAIL-FAMILLE	ENRICHISSEMENT FAMILLE-TRAVAIL
6. Quand j'arrive à la maison, je suis souvent trop crevé pour participer aux activités et aux tâches familiales		4. il me met de bonne humeur.*	13. elle me met de bonne humeur.*
7. À cause du travail, je n'ai plus l'énergie nécessaire pour remplir correctement mes obligations familiales.		5. il me rend heureux.*	14. elle me rend heureux.*
8. Quand je rentre à la maison, je suis trop stressé à cause du travail pour faire les choses que j'aime.		6. il me rend enthousiaste.*	15. elle me rend enthousiaste.*
9. À cause des tensions que je vis au travail, j'ai de la difficulté à remplir mes obligations familiales.		7. il m'aide à m'épanouir.*	18. elle m'incite à être plus concentré au travail.*
10. Mes difficultés au travail me tracassent quand je suis à la maison.		8. Quand je rentre à la maison, je suis trop stressé à cause du travail pour faire les choses que j'aime.	19. Ma vie familiale me permet de décrocher du travail.
11. À cause du travail, je suis souvent trop préoccupé pour m'impliquer pleinement auprès de ma famille.		9. À cause des tensions que je vis au travail, j'ai de la difficulté à remplir mes obligations familiales.	20. Ma vie familiale me permet de réduire le stress que je vis au travail.
		10. Mes difficultés au travail me tracassent quand je suis à la maison.	21. Ma vie familiale me fait oublier les tracas que je vis au travail.
		11. À cause du travail, je suis souvent trop préoccupé pour m'impliquer pleinement auprès de ma famille.	

TENSIONS

Pour effectuer cette analyse factorielle, la rotation Varimax a été choisie. Cette méthode est une rotation orthogonale. « Une opération qui simplifie la structure des facteurs » (Thiétart, 2007, p. 408). La rotation Varimax « cherche à minimiser le nombre de variables fortement corrélées avec un facteur donné ». (Thiétart, 2007, p. 408). En d'autres mots, la rotation Varimax est un type particulier d'analyse factorielle dont le but est de maximiser les variances et donc de minimiser les bruits de dispersion de certaines réponses qui empêcheraient de voir se distinguer des composantes, dites principales. C'est d'ailleurs pourquoi cette technique d'analyse fait partie d'une famille de techniques que l'on nomme « de composantes principales ».

Tableau 4.2 Dimensions du Conflit travail-famille

Items	Tension	Temps
1. Les demandes de mon travail nuisent à ma vie familiale.	,199	,844
2. Avec la quantité de temps que mon travail exige, il est difficile de remplir mes responsabilités familiales.	,270	,821
3. Les choses que je voudrais faire à la maison ne sont pas faites à cause des demandes de mon travail.	,320	,830
4. Mon travail produit sur moi une pression qui rend difficile l'accomplissement de mes obligations familiales.	,445	,736
5. À cause de mon travail, je dois changer mes plans pour les activités familiales.	,296	,734
6. Quand j'arrive à la maison, je suis souvent trop crevé pour participer aux activités et aux tâches familiales.	,845	,223
7. À cause du travail, je n'ai plus l'énergie nécessaire pour remplir correctement mes obligations familiales.	,844	,262
8. Quand je rentre à la maison, je suis trop stressé à cause du travail pour faire les choses que j'aime.	,850	,252
9. À cause des tensions que je vis au travail, j'ai de la difficulté à remplir mes obligations familiales.	,781	,414
10. Mes difficultés au travail me tracassent quand je suis à la maison.	,733	,310
11. À cause du travail, je suis souvent trop préoccupé pour m'impliquer pleinement auprès de ma famille.	,769	,368

Le tableau 4.2 présente les résultats de l'analyse en composantes principales pour le conflit travail-famille. Les résultats montrent une structure simple formée de deux composantes (valeur propre ≥ 1), comme nous l'avions anticipé. Rappelons que le

concept de conflit travail-famille comporte théoriquement trois dimensions, mais que seules deux dimensions étaient mesurées dans le cadre de notre étude, soit le temps et la tension. Ces deux composantes restituent respectivement : 89,3% de la variance pour la première composante (5 premiers énoncés) et la seconde composante couvre 10,7% de la variance des données originales (tous les autres énoncés). De plus, tous les énoncés présentent un point de saturation élevé avec la composante prévue et un point de saturation faible avec l'autre composante. Ainsi, les énoncés supposés mesurer la composante « temps » présentent un point de saturation sur la composante « temps » se situant entre 0,734 et 0,844 et un point de saturation sur la dimension « tension » se situant entre 0,199 et 0,445. En ce qui concerne les énoncés envisagés comme des indicateurs de la composante « tension », leur point de saturation avec cette composante se chiffre entre 0,733 et 0,850. Ils sont faiblement corrélés avec la composante « temps » (entre 0,223 et 0,414). Les énoncés utilisés mesurent donc précisément et exclusivement les deux composantes du conflit travail-famille. Compte tenu du caractère multidimensionnel du conflit travail-famille, nous vérifierons nos hypothèses de recherche pour chacune des deux composantes séparément. La valeur de chacune des composantes correspond à la moyenne des valeurs observées pour ses énoncés. L'alpha de Cronbach mesuré par les auteurs de l'échelle est de 0,88.

Le tableau 4.3 présente les résultats de l'analyse en composantes principales effectuée pour le conflit famille-travail. On constate qu'une seule composante a été extraite (valeur propre ≥ 1). Toutefois, tous les énoncés présentent un point de saturation élevé (entre 0,744 et 0,877). Cette dimension restitue ainsi 100 % de la variance des données originales et couvre donc tant la dimension temps que la dimension tension. Par conséquent, le conflit famille-travail est un concept unidimensionnel. La valeur de cette variable correspond à la moyenne des valeurs observées pour l'ensemble de ses énoncés. L'alpha de Cronbach mesuré par les auteurs de l'échelle fut de 0,86.

L'alpha de Cronbach pour cet instrument de mesure dépend de la catégorie de conflit mesuré. Dans notre cas, les énoncés s'ajoutent dans le conflit travail-famille et ciblent le volet « tensions ». L'alpha de Cronbach était alors dans les mesures de Carlson *et al.* de 0,85. Ces énoncés (6 et 8) concernent le manque d'énergie et les préoccupations. Les énoncés 9 et 10 proviennent de l'instrument de Grzywacz et Mark (2000) et mesurent les préoccupations. L'alpha de l'échelle de Grzywacz et Mark pour le conflit travail-famille était de 0,83.

Tableau 4.3 Dimensions du Conflit famille-travail

Items	Conflit famille-travail
1. Les demandes de ma vie familiale nuisent à mon travail.	,744
2. Au travail, je dois mettre des tâches de côté à cause des demandes de ma vie familiale.	,877
3. Les choses que je voudrais faire au travail ne se font pas à cause des demandes de ma vie familiale.	,830
4. Ma vie familiale interfère avec mes responsabilités au travail, par exemple, arriver au travail à l'heure, accomplir mes tâches habituelles faire du temps supplémentaire.	,765
5. Les pressions causées par ma vie familiale m'empêchent d'accomplir mes tâches de travail.	,802

Le tableau 4.4 présente les résultats de l'analyse en composantes principales obtenus pour l'enrichissement travail-famille. En s'appuyant sur la valeur propre (valeur propre ≥ 1), deux composantes principales ont été extraites. Ces deux composantes restituent respectivement 87,3% de la variance et 12,7% de la variance des données originales. La première composante représente le « bien-être » et regroupe les énoncés portant sur l'humeur (énoncés 4, 5 et 6) et l'épanouissement (énoncés 7, 8 et 9). Les points de saturation de ces énoncés sur la composante « bien-être » se situent entre 0,809 et 0,901. La seconde composante représente les « compétences ». Les points de saturation des énoncés 1, 2 et 3 se situent entre 0,815 et 0,920. La vérification des hypothèses se réalisera en tenant compte des deux dimensions.

L'alpha de Cronbach de l'instrument de mesure pour l'enrichissement travail-famille de 0,88, tel qu'il fut calculé par les auteurs de l'instrument. La valeur attribuée à chacune de ces dimensions correspond à la moyenne des valeurs observées pour l'ensemble de leurs énoncés.

Tableau 4.4 Dimensions de l'enrichissement travail-famille

Items	Bien-être	Compétences
ETF : Mon travail m'aide à devenir un meilleur membre de ma famille ...		
1 ... parce qu'il m'aide à comprendre différents points de vue	,242	,815
2. ... parce qu'il m'aide à apprendre de nouvelles choses	,200	,920
3. ... parce qu'il m'aide à acquérir de nouvelles compétences	,291	,883
4. ... parce qu'il me met de bonne humeur	,856	,167
5. ... parce qu'il me rend heureux	,901	,217
6. ... parce qu'il me rend enthousiaste	,899	,259
7. ... parce qu'il m'aide à m'épanouir	,869	,319
8. ... parce qu'il me donne le sentiment de m'accomplir	,830	,269
9. ... parce qu'il me donne le sentiment de réussir quelque chose	,809	,238

Les résultats de l'analyse en composantes principales obtenus pour l'enrichissement famille-travail figurent au tableau 4.5. Quatre composantes principales ont été extraites (valeur propre ≥ 1), lesquelles expliquent la variance dans des proportions respectives de: la première composante : 17,0%; la seconde composante, 74,8%; la troisième composante : 2,2 % et finalement la quatrième composante restitue 6,0% de la variance des données originales. La première composante est intitulée « bien-être/humeur » et comprend les énoncés portant sur l'humeur (énoncé 4, 5, et 6). Les points de saturation de ces énoncés se situent entre 0,886 et 0,927. L'alpha de Cronbach de l'instrument de mesure sur l'enrichissement famille-travail tel que calculé par les auteurs de l'instrument est de 0,89.

Tableau 4.5 Dimensions de l'enrichissement famille-travail

Items	Bien-être/ humeur	Compétences	Récupération	Efficacité
1. elle m'aide à apprendre de nouvelles choses ⁵⁹	,231	,863	,121	,034
2. elle m'aide à acquérir des compétences	,134	,904	,025	,155
3. elle m'aide à améliorer mes connaissances	,040	,924	-,022	,088
4. elle me met de bonne humeur	,896	,176	,224	,270
5. elle me rend heureux	,927	,119	,184	,177
6. elle me rend enthousiaste	,886	,189	,247	,260
7. elle me pousse à éviter de perdre mon temps au travail	,305	-,055	-,070	,829
8. elle m'encourage à utiliser mon temps de façon efficace	,231	,203	,159	,827
9. elle m'incite à être plus concentré au travail	,101	,157	,188	,867
10. Ma vie familiale me permet de décrocher du travail	,138	,032	,840	-,040
11. Ma vie familiale me permet de réduire le stress que je vis au travail	,188	,076	,841	,195
12. Ma vie familiale me fait oublier les tracas que je vis au travail	,203	,007	,905	,128

La seconde composante représente les « compétences » (énoncé 1, 2 et 3). Les points de saturation calculés pour les énoncés se situent entre 0,863 et 0,924. L'alpha de Cronbach est de 0,90. La troisième composante reflète la « récupération », c'est-à-dire la détente et le regain d'énergie. L'alpha de Cronbach est de 0,863. Les énoncés 10, 11 et 12aturent de façon élevée sur cette composante (entre 0,840 et 0,905). La quatrième et dernière composante reflète l'« efficacité », c'est-à-dire l'utilisation optimale du temps. Le point de saturation des énoncés 7, 8 et 9 se situe entre 0,827 et 0,867. L'alpha de Cronbach est de 0,844. Nous tiendrons compte de

⁵⁹ Les énoncés débutant par « elle » ou « il », l'énoncé comportait d'abord « ... parce qu' ». La répétition a été retirée pour faciliter la lecture.

ces quatre composantes lors de la vérification des hypothèses. La valeur de chacune des composantes correspond à la moyenne des valeurs observées pour l'ensemble de ses énoncés.

4.2 L'analyse descriptive

4.2.1 Les techniques d'analyse descriptive

Plusieurs facteurs sont en jeu quand on désire analyser un ensemble de données. Tout d'abord, il faut déterminer quelle est la nature des données à analyser. Nos données sont quantitatives. De surcroît, elles sont, selon les instruments de mesure utilisés, soit des variables continues soit des variables catégorielles. À ce titre, Fortin (2006), souligne que des variables dites « continues » ne sont pas analysées de la même façon que des variables dites « catégorielles ». Dans le premier cas, on parle alors de variables « dont les modalités ont des valeurs numériques, comme les variables d'intervalle et de proportion » (Fortin, 2006, p. 483). Ce type de variable correspond à une grande variété des instruments de mesure qui ont été utilisés dans notre recherche. Par exemple, c'est le cas pour toutes les variables relatives à l'interaction travail-famille. Dans le second cas, les variables catégorielles réfèrent à une « variable dont les modalités sont des catégories, comme « homme » et « femme » pour la variable sexe (Fortin, 2006, p. 483). En référant à nos instruments de mesure, un bon exemple serait la distribution de nos répondants par lieu de résidence ou encore le type d'emploi occupé.

Notre analyse utilise différentes statistiques bien connues: la fréquence, la moyenne, l'écart-type, et finalement, l'alpha de Cronbach.

La fréquence désigne le « classement systématique de données, de la plus petite valeur à la plus grande » (Fortin, 2006, p. 483) ce qui permet de savoir pour chaque classe de données le nombre de répétitions de chacune d'elles. « Une distribution peut

être discrète ou continue » (Fortin, 2006, p. 483). Il s'agit d'un outil particulièrement pertinent dans le cas des variables catégorielles, lesquelles ne peuvent pas être décrites par d'autres statistiques comme la moyenne ou l'écart-type. À partir des résultats obtenus pour les fréquences pour chacune des variables à l'étude, on obtient un tableau des fréquences pour toutes les réponses pour chaque variable. De ce fait, on peut ainsi visualiser les réponses qui sont représentées par le plus fort poids de notre population, ou à l'opposé, celles qui ne reçoivent pas d'appui. Ces réponses présentent peu d'intérêt lorsque considérées à l'échelle individuelle, mais lorsque l'on regroupe toutes les réponses des participants on peut alors tracer un portrait global de la distribution des données. Ce qui constitue l'objectif de cette méthode d'analyse des données. En effet, chaque fois que l'on analyse une question donnée, cette question peut recevoir différentes réponses qui sont préalablement choisies par les répondants quand ceux-ci remplissent le questionnaire.

Moyenne : « La moyenne est la somme des scores divisée par le nombre de scores ». (Howell, 2008, p. 35). En d'autres mots, la moyenne regroupe les données de même nature, les additionne et divise par le nombre de données regroupées pour donner un portrait général de la tendance de ces données, un positionnement du centre des données recueillies.

Écart-type : « L'écart-type est fondamentalement une mesure de la moyenne des écarts de chaque score par rapport à la moyenne » (Howell, 2008, p. 45). Dit autrement, l'écart-type permet donc de visualiser pour une mesure de référence, la dispersion de chaque donnée recueillie en comparaison de la tendance centrale mesurée avec la moyenne.

4.2.2 Les résultats descriptifs

Dans cette section, nous présentons les résultats descriptifs obtenus pour les variables à l'étude. Dans un premier temps, nous décrirons la situation des répondants en ce qui concerne l'interaction entre le travail et la famille. Dans un deuxième temps, nous présenterons les données relatives aux facteurs de stress. Cela nous mènera à dresser le portrait de la situation en ce qui concerne le soutien social des collègues. Finalement, nous présenterons les résultats descriptifs obtenus en ce qui concerne les caractéristiques du réseau social.

4.6 Tableau récapitulatif

Variables	Moyenne	Alpha	N Participants
Conflit travail-famille / Temps	2,0133	0,905	75
Conflit travail-famille / Tension	2,0871	0,929	75
Conflit Famille-travail	1,8267	0,858	75
Enrichissement TF / Compétences	3,0248	0,898	74
Enrichissement TF / Bien-être	3,5590	0,948	74
Enrichissement FT / Compétences	3,4144	0,900	74
Enrichissement FT / Bien-être	4,0315	0,972	74
Enrichissement FT / Efficacité	3,3694	0,844	74
Enrichissement FT / Récupération	3,8559	0,863	74
Charge quantitative	3,0437	0,806	64
Charge qualitative	2,7582	0,560	64
Conflit de rôle	3,8582	0,747	64
Ambiguïté	2,6262	0,779	64
Soutien instrumental	3,7400	-	64
Soutien émotionnel	1,9219	-	64

Le premier tableau de cette section, soit le Tableau 4.6 permet de visualiser l'ensemble des variables utilisées aux fins de cette recherche. Il comporte également

les moyennes des différentes variables, leur alpha de Cronbach et le nombre de répondants qui ont fourni des réponses pour les énoncés liés.

4.2.2. 1 Les résultats descriptifs : l'interaction entre le travail et la famille

L'interaction entre le travail et la famille fait référence à quatre variables : 1) le conflit travail-famille, 2) le conflit famille-travail, 3) l'enrichissement travail-famille et 4) l'enrichissement famille travail.

Les résultats descriptifs obtenus pour les deux composantes du conflit travail-famille sont présentés aux tableaux 4.7 et 4.8.

Tableau 4.7 Composantes du conflit travail-famille

Distribution des données pour le conflit travail-famille		
	Composante « temps »	Composante « tension »
Modalités de réponse		
Jamais (1,0 à 1,40)	30,7 %	28,0 %
Parfois (1,60 à 2,40)	42,6 %	48,0 %
De temps en temps (2,40 à 3,40)	17,4 %	10,7 %
Souvent (3,60 à 4,20)	9,3 %	10,6 %
Presque toujours (4,40 et plus)	0,0 %	2,7 %
Moyenne	2,0133	2,0871
Médiane	1,800	2,000
Écart-type	0,84747	0,88966
Alpha de Cronbach	0,905	0,929
N Participants	75	75

Pour cette première composante, soit le conflit travail-famille attribuable au manque de temps, on constate que les situations de conflit ne prédominent pas dans notre échantillon. En effet, en moyenne, les répondants souffrent « parfois » d'un manque

de temps (moyenne = 2,0144). L'écart-type se chiffre à 0,70 et vient positionner notre courbe de gauss principalement autour des énoncés « jamais » et « parfois ». La distribution des données est donc concentrée autour d'un nombre limité de modalités de réponse. En effet, 73,3 % des participants ont répondu aux différents énoncés en indiquant « Jamais » ou « parfois ». On couvre 90,3 % de notre échantillon si on ajoute la modalité de réponse « De temps en temps ».

En ce qui concerne la seconde composante du conflit travail-famille, la composante « tension », les résultats sont similaires. On constate en effet que les situations de conflit selon la dimension « tension » sont peu présentes dans notre échantillon. La moyenne obtenue se chiffre à 2,0871, ce qui correspond à des situations de conflits qui se présentent « parfois ». L'écart-type s'élève à 0,88966. Il positionne notre courbe de gauss principalement autour des énoncés « jamais » et « parfois ». 76 % des participants ont répondu de façon générale aux différents énoncés par « Jamais » ou « parfois ». Toutefois, on couvre 86,7 % de notre échantillon si on ajoute le choix de réponse « De temps en temps ».

Le tableau 4.8 présente les résultats descriptifs obtenus pour la variable conflit famille-travail, laquelle renferme une seule composante. Les résultats montrent que ce type de conflit est encore moins présent dans la vie de nos répondants. En effet, la moyenne obtenue est de 1,8267. La moyenne indique donc que les répondants estiment avoir « Parfois » des conflits famille-travail, mais cette moyenne tire vers le bas. La distribution des données (écart-type de 0,70238) est donc regroupée sous un nombre limité de choix de réponses possibles dans l'échelle. En effet, 84 % de notre effectif a répondu aux différents énoncés de notre instrument par les modalités de réponses : « Jamais » ou « parfois ». On couvre 96 % de notre échantillon si on ajoute le choix de réponse « De temps en temps ».

Le tableau présente les résultats descriptifs obtenus pour les deux composantes de l'enrichissement travail-famille.

La moyenne obtenue pour cette composante est de 3,0248, ce qui correspond à un enrichissement se présentant « de temps en temps ». L'écart-type est de 0,97209. La distribution de notre courbe normale s'avère relativement centrée sur l'échelle de mesure. En effet, 89,2 % des répondants ont répondu par une des trois modalités centrales. De plus, 71,2 % des participants qui ont énoncé vivre une situation d'enrichissement travail-famille où ils sont en mesure de transférer des acquis d'un rôle à l'autre, soit « De temps en temps », soit « Souvent » ou « presque toujours ».

Tableau 4.8 Composantes pour l'enrichissement travail-famille

Modalités de réponse	Distribution des données pour l'enrichissement travail-famille	
	Composante « compétences »	Composante « bien-être »
Jamais (1,0 à 1,40)	8,1 %	2,7 %
Parfois (1,60 à 2,40)	20,3 %	9,5 %
De temps en temps (2,40 à 3,40)	29,7 %	25,6 %
Souvent (3,60 à 4,20)	39,2 %	40,6 %
Presque toujours (4,40 et plus)	2,7 %	21,6 %
Moyenne	3,0248	3,5590
Médiane	3,000	3,6667
Écart-type	0,97209	0,98140
Alpha de Cronbach	0,898	0,948
N Participants	74	74

En ce qui concerne la seconde composante de l'enrichissement travail-famille, soit le bien-être, la moyenne atteint 3,5590, ce qui correspond à un enrichissement survenant de « temps en temps ». L'écart-type est de 0,9814. 87,8 % des répondants ont répondu « De temps en temps » ou « souvent » ou « Presque toujours ». De ce

nombre, 62,2 % étaient contenus dans les deux derniers échelons, soit : « Souvent » ou « Presque toujours ».

Passons maintenant à la quatrième variable de l'interaction entre le travail et la famille, à savoir l'enrichissement famille-travail, laquelle se compose de quatre composantes. Voyons maintenant les résultats descriptifs pour la première composante, la composante « compétences ».

Tableau 4.9 Composantes de l'enrichissement famille-travail

Modalités de réponse	Distribution des données pour l'enrichissement famille-travail			
	Composante « compétences »	Composante « bien-être / humeur »	Composante « efficacité »	Composante « récupération »
Jamais (1,0 à 1,40)	4,1 %	0,0 %	2,7 %	0,0 %
Parfois (1,60 à 2,40)	12,1 %	5,4 %	17,6 %	9,5 %
De temps en temps (2,40 à 3,40)	29,7 %	14,9 %	33,8 %	22,9 %
Souvent (3,60 à 4,20)	48,7 %	51,3 %	29,7 %	43,3 %
Presque toujours (4,40 et plus)	5,4 %	28,4 %	16,2 %	24,3 %
Moyenne	3,4144	4,0315	3,3694	3,8559
Médiane	3,6667	4,000	3,3333	4,0000
Écart-type	0,89954	0,79414	1,00466	0,85667
Alpha de Cronbach	0,900	0,972	0,844	0,863
N Participants	74	74	74	74

Les résultats obtenus pour la seconde composante sont également consignés au tableau 4.9. Les résultats sont comparables à ceux du versant travail-famille. En effet, cette composante navigue dans les eaux positives davantage que pour la composante « compétences ». La moyenne est de 4,0315, avec un écart-type de 0,972. Nos

répondants sont donc 79,7 % à indiquer que l'effet de la vie familiale sur le travail est positif, c'est-à-dire que leur humeur se retrouve bonifiée par celle-ci « souvent » ou « presque toujours ».

En ce qui concerne la composante « efficacité », la moyenne s'élève à 3,3694 et l'écart-type est de 1,00466. Il s'agit d'un des écarts-types les plus élevés de nos réponses obtenues par les différents instruments de mesure de l'interaction travail-famille. C'est dire que nos répondants couvrent davantage le spectre des réponses possibles pour cette dimension. En effet, même si très peu de répondants ont indiqué ne pas vivre de situations d'enrichissement (2,7 %), les quatre autres réponses obtiennent la faveur d'une part importante de l'échantillon, variant entre 16,2 % et 33,8 %. Les réponses « de temps en temps » et « souvent » couvrent toutefois 63,5 % des répondants.

En ce qui concerne la composante « récupération », la moyenne se chiffre à 3,8559, et l'écart-type est de 0,85667. Les répondants ont donc principalement choisi des modalités de réponses positives. Les réponses « de temps en temps » et « souvent » couvrent 66,2 % des répondants. En ajoutant « presque toujours », le score passe à 90,5 %.

4.2.2.2 Les résultats descriptifs : les facteurs de stress

Les facteurs de stress sont représentés par quatre variables : la demande psychologique (quantitative), la demande psychologique (qualitative), le conflit de rôle et l'ambiguïté de rôle. L'alpha de Cronbach pour le conflit et l'ambiguïté de rôle furent de 0,77 et 0,79 (Validation canadienne-française de la mesure de conflit et d'ambiguïté de rôle de Rizzo et al., 1970; Lachance, Tétrau et Pépin, 1997) . Pour la traduction française de la demande psychologique, il fut de 0,84.

La demande psychologique quantitative

Tout d'abord, on observe que l'alpha de Cronbach indique un score qui est inférieur à la barre souhaitable des 0,8. En effet, l'alpha de Cronbach initial était de 0,049. Une analyse plus poussée des informations produites sur l'alpha en question, permet de repérer que l'item 3 (je dispose du temps nécessaire pour exécuter correctement mon travail) est l'énoncé fautif qui n'est pas aligné avec les autres énoncés. En effet, son score de corrélation est négatif à -0,646. Il a donc été retiré de l'échelle de mesure, ce qui a permis de rétablir l'alpha de Cronbach à 0,806. La moyenne des énoncés est de 3,0437, un résultat qui positionne notre distribution relativement au centre de l'échelle de mesure. En moyenne, les répondants considèrent donc que la demande psychologique quantitative est « Parfois » lourde. On constate que 67,2 % des répondants ont choisi les modalités : « rarement » ou « parfois ».

Tableau 4.10 Composantes pour les facteurs de stress

Modalités de réponse	Distribution des données pour les facteurs de stress			
	Demande psychologique quantitative	Demande psychologique qualitative	Conflit de rôle	Ambiguïté de rôle
Jamais	1,6 %	1,6 %	1,6 %	0,0 %
Rarement	36,1 %	27,8 %	39,4 %	6,6 %
Parfois	31,1 %	47,7 %	44,2 %	18,1 %
Souvent	19,7 %	19,7 %	14,7 %	57,4 %
Toujours	11,5 %	3,3 %	0,0 %	18,0 %
Moyenne	3,0437	2,7582	2,6262	3,8582
Médiane	3,0000	2,5000	2,5000	4,0000
Écart-type	1,03006	,75134	,65766	,67350
Alpha de Cronbach	0,806	0,560	0,747	0,779
N Participants	64	64	64	64

La demande psychologique qualitative

Comme pour la demande psychologique quantitative, l'alpha de Cronbach indique un score qui est inférieur à la barre souhaitable des 0,8. L'amélioration de ce score en supprimant des énoncés n'a pas permis une amélioration nette de la fiabilité de l'outil (0,60). Aucun énoncé n'a donc été supprimé. On constate que pour cette variable, la moyenne est de 2,7582. L'écart-type pour sa part est de 0,75134. La distribution est centrée sur l'échelon « Parfois », avec 47,7 % des répondants. Ainsi, en moyenne, les répondants considèrent que la demande psychologique qualitative est trop intense. En incluant les échelons « rarement » et « souvent » on couvre 94,9 % des répondants.

Le conflit de rôle

Tout d'abord, on observe que l'alpha de Cronbach est inférieur au seuil souhaitable des 0,8. La suppression d'énoncés n'améliorait pas ce score. Du fait, nous conserverons donc tous les énoncés aux fins de notre analyse. La moyenne pour cette variable est de 2,63. En moyenne, les répondants rapportent vivre « parfois » un conflit de rôle. L'écart-type est lui de 0,66. On constate que la plupart des répondants ont répondu « Rarement » ou « parfois » à la majorité des énoncés, dans une proportion de 83,6 %.

L'ambiguïté de rôle

On constate que pour l'ambiguïté de rôle, l'alpha de Cronbach est légèrement sous la barre des 0,80. Toutefois, l'élimination d'un énoncé n'entraînait aucune amélioration de l'alpha observé. Pour cette variable, la moyenne est de 3,8582, l'écart-type de 0,67350. On observe qu'une majorité des participants ont estimé être « souvent » dans une situation d'ambiguïté de rôle. La plupart des répondants sont inclus entre la réponse « parfois » et « toujours », puisqu'on couvre alors 93,5 % des répondants.

4.2.2.3 Les résultats descriptifs : le soutien social des collègues

Intéressons-nous maintenant aux variables relatives au soutien social des collègues. Dans un premier temps, il est important de déterminer dans quelle mesure les collègues de travail constituent une source de soutien social comparativement aux autres sources disponibles, par exemple, le superviseur, le conjoint, la famille et les amis. Notons que le seul instrument de mesure utilisé dans les recherches passées est l'instrument de mesure développé par de Beehr, King et King (1990). L'alpha de Cronbach pour cet instrument est de 0,92, 0,75 ou 0,80, selon que les énoncés visaient des sujets non liés au travail, à connotation négative ou positive.

Comme le montre le tableau 4.11, en moyenne, 76,40 % des répondants disent pouvoir compter sur leurs collègues de travail lorsqu'ils ont une charge de travail trop lourde ou lorsqu'ils rencontrent des problèmes au travail. Les collègues constituent donc la principale source de soutien instrumental dans le milieu de travail. En ce qui concerne le soutien émotionnel, les collègues arrivent au troisième rang, derrière le conjoint, la famille et les amis. On constate également que très peu de répondantes considèrent que leur superviseur leur procure du soutien émotionnel (26,39 %).

Tableau 4.11 Composantes du soutien social des collègues

Distribution des données pour l'importance du soutien social des collègues		
	Importance du soutien instrumental	Importance du soutien émotionnel
Modalités de réponse		
Mon supérieur immédiat	64,15 %	26,39 %
Mes collègues de travail	76,40 %	57,76 %
Mon conjoint	-	67,56 %
Ma famille et mes amis	-	66,33 %
N Participants	64	64

Une fois nos indices de fréquence du soutien social instrumental et émotionnel construits, on possède déjà une meilleure vue d'ensemble du soutien social recherché ou obtenu auprès des collègues dans le contexte de cette recherche.

En ce qui concerne la fréquence du soutien social instrumental des collègues, on peut voir dans le tableau 4.12 que celui-ci s'avère fréquent. En effet, 53,2 % des répondants estiment que les collègues les soutiennent souvent, 17,7 % toujours. La moyenne de 3,74 indique d'ailleurs une moyenne qui désigne la modalité « souvent ». Pour le soutien instrumental, même si nous positionnons celui-ci à côté du soutien instrumental, rappelons que l'indice n'a pas été créé tout à fait de la même façon. Ainsi, le score peut varier de 0 à 3 et non de 1 à 5 comme pour le soutien instrumental. En effet, les répondants pouvaient identifier 3 situations de soutien social émotionnel présentes auprès de leurs collègues. Si les trois situations étaient identifiées comme présentes, alors le score de 3 était obtenu. 2 situations, un score de 2... etc.

Tableau 4.12 Résultats pour la fréquence du soutien social des collègues

Modalités de réponse	Distribution des données pour la fréquence du soutien social des collègues	
	Soutien instrumental	Soutien émotionnel
Jamais	3,2	
Rarement	8,1	17,2
Parfois	17,7	17,2
Souvent	53,2	21,9
Toujours	17,7	43,8
Moyenne	3,74	1,9219
Médiane	4,00	2,00
Écart-type	0,957	1,145
N Participants	64	64

Comme cela ne pouvait créer que 4 situations, la case rarement et jamais n'a été fusionné dans le tableau. On constate que la fréquence du soutien émotionnel

identifiée à partir du nombre de scénarios de soutien social présente une distribution très différente du soutien instrumental. En effet, les résultats sont plus distribués sur l'ensemble des modalités, 34,4 % des répondants estiment recevoir peu de soutien, soit rarement ou parfois. (0 ou 1 scénario) . À l'opposé 43,2 % des répondants ont identifié que les collègues leur offraient du soutien social émotionnel dans les 3 scénarios présentés. La moyenne était de 1,92, soit 2 scénarios sur 3 identifiés, donc un soutien qui survient « souvent ». Même si les deux façons de calculer cette fréquence sont différentes, les résultats expriment des situations similaires pour le soutien social instrumental et émotionnel auprès de nos répondants. La majorité d'entre eux estime recevoir fréquemment les deux formes de soutien.

4.2.2.4 Les résultats descriptifs : la nature des discussions avec les collègues

Finalement, dans un dernier bloc consacré au soutien social, on présente les résultats concernant la nature des discussions de soutien et la connotation de ces discussions. Rappelons qu'aucune hypothèse ne vise ces différentes variables du soutien social, mais les données sont tout de même présentées parce qu'elles éclairent l'interprétation d'autres résultats étudiés.

Tableau 4.13 Résultats pour la fréquence des discussions

Distribution des données pour la fréquence des discussions			
Modalités de réponse	Fréquence du soutien verbal des collègues	Fréquence des discussions personnelles	Fréquences des discussions de travail
Jamais	0,0 %	1,6 %	0,0 %
Rarement	14,1 %	20,3 %	12,5 %
Parfois	43,7 %	45,3 %	45,3 %
Souvent	36,1 %	26,5 %	34,4 %
Toujours	6,1 %	6,3 %	7,8 %
Moyenne	3,3415	3,2240	3,4127
Médiane	3,2813	3,2500	3,4000
Écart-type	0,7290	0,8369	0,7620
N Participants	64	64	64

Dans le tableau précédent, qui traite de la nature des discussions de soutien, on constate que les discussions de soutien empruntent plusieurs formes : du soutien verbal des collègues, des discussions de nature personnelle et finalement des discussions de travail. Le poids de ces discussions dans le quotidien des répondants apparaît somme toute uniforme, en effet, les moyennes pour les trois catégories sont pratiquement les mêmes, soit, 3,34, 3,22 et 3,41. Nous retiendrons donc de ce tableau que les discussions sont variées.

Tableau 4.14 Résultats concernant la connotation des discussions

Distribution des données concernant la connotation des discussions			
	Connotation neutre	Connotation négative	Connotation positive
Modalités de réponse			9 à 14
Jamais	1,6 %	7,8 %	0,0 %
Rarement	14,0 %	17,3 %	6,3 %
Parfois	40,6 %	46,9 %	46,9 %
Souvent	37,6 %	21,8 %	39,0 %
Toujours	6,2 %	6,2 %	7,8 %
Moyenne	3,4492	3,1328	3,4792
Médiane	3,5000	3,1667	3,5000
Écart-type	0,7640	0,9655	0,7228
N Participants	64	64	64

Ce dernier tableau qui traite de la connotation des discussions montre que les conversations empruntent également de façon relativement similaire la voie de la connotation neutre, négative ou positive, avec des scores moyens respectifs de 3.44, 3.13, 3.47. Le score le plus faible est pour la connotation négative qui est donc légèrement moins présente dans les discussions quotidiennes.

4.3 Vérification des hypothèses

4.3.1 Les techniques d'analyse

L'analyse des données de recherche ne trouve son sens final qu'à travers la vérification des hypothèses de recherche initialement proposées. C'est pourquoi après

l'analyse descriptive de nos données et l'analyse factorielle, nous procédons dans ce dernier segment consacré à l'analyse des résultats à des analyses de corrélation. La corrélation se définit comme : « Le degré auquel les points se groupent autour de la droite de régression (autrement dit, le degré auquel les valeurs réelles de Y correspondent aux valeurs prédites) est lié à la corrélation (r) entre X et Y » (Howell, 2008, p. 240). Ces analyses de corrélation sont également appuyées par des tests de fidélité de chacun de nos instruments de mesure, ceci à l'aide du coefficient d'alpha de Cronbach. Ce test est « un indice de fidélité qui évalue la cohérence interne d'une échelle composée de plusieurs énoncés » (Fortin, 2006, p. 408). Fortin souligne : « La corrélation des énoncés est proportionnelle à la cohérence interne de l'instrument ». Ainsi, ne pas avoir validé la fidélité d'une échelle de mesure vient nécessairement entacher les analyses de corrélation effectuées ensuite entre variables et s'avère donc un complément obligatoire.

Ensemble, ces techniques d'analyse desservent la vérification des hypothèses. Les choix de test possibles sont particulièrement nombreux (corrélation de Pearson, Test de Wilcoxon, corrélation de Spearman... telle que lue dans le tableau 23.2 de Fortin, 2006 en p. 526), mais certains s'avèrent plus populaires en sciences humaines et plus spécifiquement en gestion pour effectuer l'analyse. À ce titre, référant aux tableaux de recommandation de Fortin (2006, p. 526 et 527), nous avons choisi d'effectuer dans un premier temps des tests sur des relations entre deux variables dites continues à l'aide de corrélation de Pearson. Dans le cas des variables de classement, on a plutôt utilisé le khi deux (« Test inférentiel non paramétrique qui exprime l'importance de l'écart entre les fréquences observées et les fréquences théoriques » (Fortin, 2006, p. 524). Ces tests ne s'effectuent pas sur seulement deux variables à la fois. Nous avons dans un second temps déterminé le poids des corrélations observées dans ces résultats préliminaires dans un second test qui permet d'intégrer davantage de variables dans l'analyse, soit une analyse multivariée, plus spécifiquement une régression linéaire multiple. Ce type de régression a pour but de « prédire la valeur

d'une variable dépendante d'après les valeurs de plusieurs variables indépendantes. (Elle constitue donc une) extension de l'analyse de régression linéaire » (Fortin, 2006, p. 527). Sa définition se présente sous un visage plutôt mathématique, à savoir, une régression linéaire multiple est « une équation de régression pour prédire Y sur la base de p prédicteurs ($X_1, X_2, X_3, \dots, X_p$) » (Howell, 2008, p. 510). En référant à un autre auteur, on complète notre définition : « La régression multiple est une technique pour estimer la valeur du poids d'une variable en comparant avec un ensemble d'autres valeurs de variables⁶⁰ » (Burns et Burns, 2008, p. 385). En d'autres mots, dans la régression linéaire multiple, on cherche à savoir de quelle manière variera une variable choisie (dépendante) si l'on fait varier d'autres variables qui jouent un rôle prédictif. Ce qui sert donc à déterminer le poids et l'influence de ces prédicteurs choisis sur la variable dépendante à l'étude. Cette technique est le plus souvent utilisée pour comparer des variables dans un contexte de devis corrélationnel, devis qui visent à mettre en relation des variables. (Burns et Burns, 2008)

4.3.2 La présentation des résultats : les corrélations

Ce tableau présente l'ensemble des variables à l'étude dans nos différentes hypothèses. Dans l'analyse qui suit, nous nous attarderons donc à chacune des relations qui nous intéressaient au sens de ces hypothèses en mettant l'emphasis sur les corrélations significatives

En ce qui concerne la première hypothèse qui était que la fréquence du soutien social instrumental des collègues exerce une influence négative sur le conflit travail-famille (CTF). On constate que dans cette table des corrélations rien ne lie cette variable avec le soutien social instrumental. Dans le cas de la seconde hypothèse qui mettait plutôt en perspective la fréquence du soutien social instrumental des collègues qui exercerait

⁶⁰ Traduction libre : « Multiple regression. A technique for estimating the value on the criterion variable from values on two or more other variables ».

une influence négative sur le conflit famille-travail. Le tableau se répète : aucune relation significative. La situation se répète avec l'enrichissement travail-famille et l'enrichissement famille-travail. Ce qui n'appuie pas nos hypothèses 5 et 6.

Les résultats sont plus intéressants lorsqu'on s'intéresse aux variables médiatrices. En effet, on peut constater que pour le conflit travail-famille : une corrélation est à noter pour la dimension temps, soit celle avec le conflit de rôle (0,269*). Ce qui ouvre la porte à la possibilité de voir nos hypothèses 3 et 7 être appuyées. *A contrario*, rien ne vient appuyer les hypothèses 4 et 8, puisque la corrélation entre les variables médiatrices et le conflit famille-travail n'est pas observable dans nos données.

Outre ces observations liées à nos hypothèses, quelques corrélations d'intérêt peuvent être notées.

Enrichissement travail-famille : en ce qui concerne la dimension tension, cette dimension semble présenter des corrélations inversées avec plusieurs dimensions de l'enrichissement entre les rôles travail et famille : ETF dimension Bien-être/humeur (-, 383**), EFT Efficacité (-, 235*), EFT Bien-être/humeur (-, 250*), EFT Récupération (-, 323**).

De plus, les résultats pointent vers toutes les variables médiatrices, tant la charge quantitative (,378**), que qualitative (,260*), mais aussi l'ambiguïté de rôle (-,264*) et le conflit de rôle (,378**).

Conflit famille-travail : tout comme dans le CTF, il existe une corrélation avec certaines dimensions de l'enrichissement entre les rôles famille et travail, pour les deux dimensions qui touchent le bien-être, soit ETF Bien-être (-, 297*) et EFT Bien-être (-, 310**).

Tableau 4.15 Matrice de corrélation et statistiques descriptives (Partie I)

Variables	CTF / Temps	CTF / Tension	CFT	ETF / Compétences	ETF / Bien-être	EFT / Compétences	EFT / Bien-être	EFT / Efficacité	EFT / Récupération
Conflit travail-famille / Temps	1								
Conflit travail-famille / Tension	** ,668	1							
Conflit Famille-travail	** ,511	** ,339	1						
Enrichissement TF / Compétences	,165	-,125	-,057	1					
Enrichissement TF / Bien-être	-,073	** -,383	* -,297	** ,559	1				
Enrichissement FT / Compétences	,020	* -,235	-,124	** ,610	** ,447	1			
Enrichissement FT / Bien-être	-,184	* -,250	** -,310	,149	** ,341	** ,329	1		
Enrichissement FT / Efficacité	,028	-,070	-,137	** ,322	** ,393	* ,246	** ,491	1	
Enrichissement FT / Récupération	-,199	** -,323	-,190	,109	,167	,128	** ,436	* ,261	1
Charge quantitative	,114	,249	,041	,054	,061	-,069	,180	,229	,021
Charge qualitative	,044	* ,260	,038	-,149	-,165	-,227	,127	,087	* ,270
Ambiguïté	-,154	* -,264	-,231	,059	** ,348	,043	** ,370	* ,269	,208
Conflit de rôle	* ,268	** ,378	,156	-,032	-,229	-,144	* -,307	-,087	-,072
Soutien instrumental	-,164	-,232	-,070	,126	,171	,034	,123	,129	,139
Soutien émotionnel	-,131	-,084	-,056	-,066	,233	,132	,162	,110	,176
Moyenne	2,013	2,087	2,087	3,025	3,559	3,414	4,032	3,369	3,856
Écart-type	0,847	0,890	0,890	0,972	0,981	0,890	0,794	1,005	0,857

* $p \leq 0,10$; ** $p \leq 0,05$; *** $p \leq 0,01$.

Tableau 4.15 Matrice de corrélation et statistiques descriptives (Partie 2)

Variabes	Charge quantitative	Charge qualitative	Ambiguïté	Conflit de rôle	Soutien instrumental	Soutien émotionnel
Charge quantitative	1					
Charge qualitative	** ,530	1				
Ambiguïté	* ,265	,004	1			
Conflit de rôle	* ,266	** ,363	* -,299	1		
Soutien instrumental	-,053	-,094	** ,348	-,211	1	
Soutien émotionnel	,042	-,009	,145	-,104	** ,361	1
Moyenne	3,044	2,758	2,626	3,858	3,74	1,9219
Écart-type	1,0300	,7513	,657	,6735	0,957	,1,145

*p ≤ 0,10 ; **p ≤ 0,05 ; ***p ≤ 0,01.

Enrichissement travail-famille : une seule corrélation est observée avec les variables médiatrices, soit avec l'ambiguïté en ce qui concerne la dimension bien-être ($,348^{**}$).

Enrichissement famille-travail : en ce qui concerne cette dernière variable de la famille de l'interaction entre les rôles travail-famille, les mêmes tendances sont observables quant aux variables sensibles dans les corrélations. En effet, quelques relations sont à noter avec les variables médiatrices, par exemple pour la dimension bien-être, l'ambiguïté et le conflit de rôle est mis en perspective ($,370^{**}$ et $-,307^{*}$). Dans le cas de la dimension temps, l'ambiguïté obtient un score de $,269^{*}$. Finalement, la dimension tension est en relation avec la charge qualitative $,270^{*}$.

Soutien social : pratiquement aucune corrélation n'est observable avec les variables du soutien social. On observe bien une corrélation entre une forme de soutien instrumental et l'ambiguïté ($,348^{**}$).

4.3.3 La présentation des résultats : vérification des hypothèses de recherche

Dans la conduite habituelle des régressions linéaires, on inclut généralement toutes les variables démographiques comme variables de contrôle. Cela permet de vérifier si elle joue un rôle d'influence sur nos variables à l'étude. Vu la taille limitée de notre échantillon, nous ne pouvons pas introduire l'ensemble des variables démographiques dans nos équations de régression sans risquer de biaiser nos résultats. Par conséquent, dans un premier temps, nous avons réalisé une série de régressions linéaires simples afin d'identifier les variables démographiques qui sont significativement corrélées à nos variables dépendantes : 1) le conflit travail-famille (temps, tension), 2) le conflit famille-travail, 3) l'enrichissement travail - famille (compétence, bien-être) et 4) l'enrichissement famille-travail (compétences, bien-être/humeur, récupération, efficacité).

Dans un second temps, nous avons réalisé des régressions linéaires multiples pour vérifier nos hypothèses de recherche. Nous avons ainsi régressé nos variables dépendantes sur nos variables indépendantes en contrôlant pour l'effet des variables démographiques qui se sont avérées significatives lors de la première étape décrite ci-haut. Puis, nous présenterons une récapitulation des différentes hypothèses de recherche, nous exprimerons si nos résultats se sont avérés significatifs, en plus de proposer un tableau récapitulatif et un graphique qui permettront de visualiser l'ensemble des résultats proposés.

4.3.3.1 La vérification des variables de contrôle

Le conflit travail – famille

Tableau 4.16 Tests pour les variables de contrôle du conflit travail-famille – Composante temps

		Conflit travail-famille Composante « temps »		
		B	SE B	β
Régression simple				
1	Âge	0,105	0,113	0,108
2	Nb enfants 5 ans et mois	0,197	0,115	*0,196
3	Nb enfants 6 à 12 ans	0,115	0,119	0,114
4	Nbre enfants 13 à 18 ans	-0,063	0,242	-0,031
5	Statut civil	-0,053	0,137	-0,046
6	Nb années de service	0,092	0,084	0,128
7	Niveau de scolarité (diplôme)	0,141	0,140	0,117
8	Nb heures travaillées par semaine	0,296	0,090	***0,357
9	Avoir un horaire flexible	-0,732	0,178	***-0,434
10	Être syndiquée	0,245	0,196	0,145

* $p \leq 0,10$; ** $p \leq 0,05$; *** $p \leq 0,01$.

La composante « temps » de la conciliation travail – famille a été régressée sur les variables socio-économiques. Les résultats consignés au tableau 4.16 montrent que deux variables présentent des coefficients de régression significatifs. En effet, le nombre d'heures de travail par semaine est positivement associé au conflit travail –

famille résultant d'un manque de temps ($\beta = 0,357$, $p \leq 0,01$). En revanche, les travailleurs qui ont un horaire flexible éprouvent moins de difficulté à concilier le travail et la famille ($\beta = -0,434$, $p \leq 0,01$). Ces deux variables seront donc incluses dans les équations de régression visant à vérifier nos hypothèses de recherche.

Les résultats obtenus en ce qui concerne la composante « tension » du conflit travail – famille sont similaires. Le nombre d'heures travaillées a pour effet d'augmenter significativement la tension à l'origine du conflit travail famille ($\beta = 0,305$, $p \leq 0,01$). Le fait d'avoir un horaire flexible contribue à réduire cette tension ($\beta = 0,368$, $p \leq 0,01$). Ces variables sont donc retenues pour la vérification des hypothèses de recherche.

Tableau 4.17 Test pour les variables de contrôle du conflit travail-famille
Composante tension

		Conflit travail-famille Composante « tension »		
		B	SE B	β
Régression simple				
1	Âge	0,117	0,118	0,115
2	Nb enfants 5 ans et mois	0,105	0,122	0,100
3	Nb enfants 6 à 12 ans	0,164	0,125	0,154
4	Nb enfants 13 à 18 ans	-0,217	0,250	-0,105
5	Statut civil	-0,148	0,143	-0,120
6	Nb années de service	0,096	0,088	0,126
7	Niveau de scolarité (diplôme)	0,084	0,146	0,067
8	Nb heures travaillées par semaine	0,265	0,097	***0,305
9	Avoir un horaire flexible	-0,653	0,193	***-0,368
10	Être syndiquée	0,199	0,206	0,112

* $p \leq 0,10$; ** $p \leq 0,05$; *** $p \leq 0,01$.

Le conflit famille – travail

Le conflit famille – travail est une variable unidimensionnelle. Nous avons donc régressé le conflit famille – travail sur les caractéristiques démographiques. Les résultats sont présentés au tableau 4.18. On constate que tous les coefficients de

régression estimés sont non significatifs. En d'autres termes, aucune des caractéristiques démographiques de nos répondants n'exerce une influence sur le conflit famille – travail.

Tableau 4.18 Test pour les variables de contrôle Conflit famille-travail

		Conflit Famille - travail		
		B	SE B	β
Régression simple				
1	Âge	0,118	0,093	0,147
2	Nb enfants 5 ans et mois	0,050	0,097	0,060
3	Nb enfants 6 à 12 ans	0,162	0,097	0,194
4	Nb enfants 13 à 18 ans	-0,020	0,211	-0,011
5	Statut civil	-0,040	0,114	-0,041
6	Nb années de service	0,058	0,070	0,097
7	Niveau de scolarité (diplôme)	0,029	0,118	0,029
8	Nb heures travaillées par semaine	0,012	0,080	0,017
9	Avoir un horaire flexible	-0,179	0,162	-0,128
10	Être syndiquée	-0,124	0,163	-0,089

* $p \leq 0,10$; ** $p \leq 0,05$; *** $p \leq 0,01$.

L'enrichissement travail – famille

L'analyse en composantes principales a permis de faire ressortir les deux composantes de l'enrichissement travail – famille : les compétences et le bien-être. Dans un premier temps, nous avons régressé la composante « compétences » sur les caractéristiques démographiques. Les résultats figurent au tableau 4.19. On constate que seul le niveau de scolarité présente un coefficient de régression significatif ($\beta = 0,337$, $p \leq 0,01$). Cette variable sera donc introduite dans l'équation de régression lors de la vérification des hypothèses de recherche.

Comme le montre le tableau 4.20, aucune variable de contrôle n'est corrélée à la composante « bien-être ».

Tableau 4.19 Test pour les variables de contrôle de l'enrichissement travail-famille

		Enrichissement travail – famille Composante « compétences »		
		B	SE B	β
Régression simple				
1	Âge	0,147	0,137	0,126
2	Nb enfants 5 ans et mois	0,000	0,136	0,000
3	Nb enfants 6 à 12 ans	-0,115	0,134	-0,102
4	Nb enfants 13 à 18 ans	0,138	0,288	0,059
5	Statut civil	0,177	0,156	0,132
6	Nb années de service	0,074	0,098	0,088
7	Niveau de scolarité (diplôme)	0,465	0,154	***0,337
8	Nb heures travaillées par semaine	0,172	0,109	0,183
9	Avoir un horaire flexible	-0,100	0,228	-0,052
10	Être syndiquée	-0,064	0,228	-0,033

* $p \leq 0,10$; ** $p \leq 0,05$; *** $p \leq 0,01$.

Tableau 4.20 Test pour les variables de contrôle de l'Enrichissement travail-famille composante bien-être

		Enrichissement travail – famille Composante « Bien-être »		
		B	SE B	β
Régression simple				
1	Âge	0,148	0,138	0,125
2	Nb enfants 5 ans et mois	-0,067	0,137	-0,058
3	Nb enfants 6 à 12 ans	0,009	0,137	0,007
4	Nb enfants 13 à 18 ans	0,216	0,287	0,091
5	Statut civil	0,102	0,159	0,076
6	Nb années de service	-0,086	0,099	-0,102
7	Niveau de scolarité (diplôme)	0,162	0,164	0,117
8	Nb heures travaillées par semaine	0,161	0,111	0,169
9	Avoir un horaire flexible	0,272	0,228	0,139
10	Être syndiquée	0,090	0,230	0,046

* $p \leq 0,10$; ** $p \leq 0,05$; *** $p \leq 0,01$.

L'enrichissement famille – travail

Les tableaux suivants présentent les résultats concernant l'effet des variables de contrôle sur les quatre composantes de l'enrichissement famille – travail : 1) les compétences, 2) le bien-être / humeur, 3) la récupération et 4) l'efficacité.

Les résultats qui figurent au tableau 4.21 indiquent que le niveau de scolarité produit un effet significatif sur la composante « compétence ». Plus les travailleurs sont scolarisés, plus ils ont tendance à développer des compétences dans la sphère de vie privée qu'ils transfèrent dans la sphère de vie professionnelle ($\beta = 0,276$, $p \leq 0,01$).

En revanche, aucune caractéristique démographique n'est associée de façon significative à la composante « bien-être / humeur » de l'enrichissement famille – travail. Les résultats sont présentés au tableau 4.22.

Tableau 4.21 Test pour les variables de contrôle de l'enrichissement famille-travail
composante compétences

		Enrichissement famille - travail Composante « compétences »		
		B	SE B	β
Régression simple				
1	Âge	0,046	0,127	0,043
2	Nb enfants 5 ans et mois	0,006	0,126	0,006
3	Nb enfants 6 à 12 ans	-0,143	0,124	-0,137
4	Nb enfants 13 à 18 ans	0,261	0,266	0,119
5	Statut civil	0,204	0,144	0,164
6	Nb années de service	0,041	0,091	0,053
7	Niveau de scolarité (diplôme)	0,350	0,144	**0,276
8	Nb heures travaillées par semaine	0,119	0,102	0,136
9	Avoir un horaire flexible	0,322	0,208	0,179
10	Être syndiquée	-0,041	0,211	-0,023

* $p \leq 0,10$; ** $p \leq 0,05$; *** $p \leq 0,01$.

Tableau 4.22 Test pour les variables de contrôle de l'enrichissement famille-travail
composante bien-être/humeur

		Enrichissement famille - travail Composante « bien-être / humeur »		
		B	SE B	β
Régression simple				
1	Âge	-0,076	0,112	-0,080
2	Nb enfants 5 ans et mois	0,135	0,110	0,143
3	Nb enfants 6 à 12 ans	-0,168	0,110	-0,179
4	Nb enfants 13 à 18 ans	0,416	0,221	*0,225
5	Statut civil	0,119	0,128	0,108
6	Nb années de service	-0,090	0,080	-0,132
7	Niveau de scolarité (diplôme)	0,085	0,137	0,073
8	Nb heures travaillées par semaine	0,027	0,091	0,035
9	Avoir un horaire flexible	0,304	0,183	0,192
10	Être syndiquée	-0,131	0,186	-0,083

* $p \leq 0,10$; ** $p \leq 0,05$; *** $p \leq 0,01$.

Les résultats sont similaires en ce qui concerne la composante « récupération ». Quelles que soient les caractéristiques des répondants, ils ne sont ni plus ni moins prédisposés à récupérer leur énergie et réduire la tension dans la sphère familiale (tableau 4.23).

Tableau 4.23 Test pour les variables de contrôle de l'enrichissement famille-travail
composante récupération

		Enrichissement famille - travail Composante « récupération »		
		B	SE B	β
Régression simple				
1	Âge	-0,092	0,121	-0,090
2	Nb enfants 5 ans et mois	0,019	0,120	0,019
3	Nb enfants 6 à 12 ans	-0,153	0,119	-0,152
4	Nb enfants 13 à 18 ans	0,181	0,246	0,090
5	Statut civil	0,105	0,139	0,089
6	Nb années de service	0,021	0,087	0,028
7	Niveau de scolarité (diplôme)	-0,033	0,142	-0,027
8	Nb heures travaillées par semaine	-0,061	0,098	-0,073
9	Avoir un horaire flexible	0,085	0,201	0,050
10	Être syndiquée	0,067	0,201	0,039

* $p \leq 0,10$; ** $p \leq 0,05$; *** $p \leq 0,01$.

Dans la même veine, la composante « efficacité » de l'enrichissement famille – travail n'est significativement corrélée avec aucune des variables démographiques (Tableau 4.24). En d'autres termes, les caractéristiques des répondants ne sont pas liées à la pression qu'exerce la vie de famille sur l'efficacité au travail.

Tableau 4.24 Test pour les variables de contrôle de l'enrichissement famille-travail composante efficacité

Régression simple		Enrichissement famille - travail Composante « efficacité »		
		B	SE B	β
1	Âge	0,178	0,141	0,148
2	Nb enfants 5 ans et mois	0,000	0,140	0,000
3	Nb enfants 6 à 12 ans	0,147	0,140	0,124
4	Nb enfants 13 à 18 ans	0,108	0,297	0,044
5	Statut civil	0,089	0,163	0,064
6	Nb années de service	-0,082	0,101	-0,095
7	Niveau de scolarité (diplôme)	0,267	0,171	0,182
8	Nb heures travaillées par semaine	-0,156	0,113	0,159
9	Avoir un horaire flexible	0,224	0,234	0,112
10	Être syndiquée	0,205	0,235	0,103

* $p \leq 0,10$; ** $p \leq 0,05$; *** $p \leq 0,01$.

En résumé, la vérification de l'effet que produisent les variables démographiques sur l'interaction entre le travail et la famille a permis d'identifier les variables à introduire dans les équations de régression lors de la vérification des hypothèses de recherche.

En ce qui concerne le conflit travail-famille, nous contrôlerons l'effet des heures travaillées et de l'accès à un horaire flexible, et ce pour les deux composantes (temps et tension). Pour le conflit famille-travail, lequel possède une seule composante, aucune variable démographique ne s'est révélée significative. Aucune variable de contrôle ne sera donc retenue.

Pour la vérification des hypothèses concernant l'enrichissement travail-famille (compétences et bien-être), le niveau de scolarité sera utilisé comme variable de contrôle pour la composante « compétences » seulement. Finalement, en ce qui

concerne l'enrichissement famille – travail, le contrôle de l'effet du niveau de scolarité s'avère nécessaire pour la composante « compétences ». Pour les autres composantes (bien-être / humeur, récupération et tension) aucune variable de contrôle ne sera introduite dans l'équation de régression.

4.3.3.2 La vérification des hypothèses de recherche

Avant de présenter les résultats des différentes régressions linéaires réalisées en vue de vérifier nos hypothèses de recherche, rappelons l'ensemble des hypothèses à l'étude.

- H1 : La fréquence du soutien social instrumental des collègues exerce une influence négative sur le conflit travail-famille (CTF).
- H2 : La fréquence du soutien social instrumental des collègues exerce une influence négative sur le conflit famille-travail (CFT).
- H3 : La fréquence du soutien social instrumental exerce une influence négative sur le conflit travail-famille (CTF) à travers la réduction de la charge de travail, du conflit de rôle, de l'ambiguïté de rôle.
- H4 : La fréquence du soutien social instrumental exerce une influence négative sur le conflit famille-travail (CFT) à travers la réduction de la charge de travail, du conflit de rôle, de l'ambiguïté de rôle.
- H5 : La fréquence du soutien social instrumental des collègues exerce une influence positive sur l'enrichissement travail-famille (ETF).
- H6 : La fréquence du soutien social instrumental des collègues exerce une influence positive sur l'enrichissement famille-travail (EFT).
- H7 : Le soutien social émotionnel joue un rôle modérateur entre les facteurs de stress (charge de travail, conflit de rôle, ambiguïté de rôle et conflit interpersonnel) et le conflit travail-famille (CTF).
- H8 : Le soutien social émotionnel joue un rôle modérateur entre les facteurs de stress (charge de travail, conflit de rôle, ambiguïté de rôle et conflit interpersonnel) et le conflit famille-travail (CFT).

Hypothèse 1

La première hypothèse de recherche anticipait une relation négative entre la fréquence du soutien instrumental des collègues et le conflit travail-famille (H1). Nous avons montré que le conflit travail famille renferme deux composantes, à savoir, le temps et la tension. Par conséquent, pour vérifier notre hypothèse, nous avons réalisé deux régressions, l'une pour la composante « temps » et l'autre pour la composante « tension ». Les variables de contrôle qui ont été introduites dans la régression linéaire sont celles qui ont révélé une influence significative sur les composantes à régresser. Il s'agit du nombre d'heures travaillées par semaine et de l'accès à l'horaire flexible.

Tableau 4.25 Résultats de la régression du conflit travail –famille sur le soutien instrumental des collègues

	Conflit travail - famille					
	Composante « temps »			Composante « tension »		
	B	SE B	β	B	SE B	β
Variables de contrôle						
Constante	***1,560	0,459		***2,028	0,517	
Nb heures travaillées	***0,314	0,084	0,403	***0,280	0,095	0,327
Avoir un horaire flexible	***-0,602	0,175	-0,371	***-0,668	0,197	-0,374
Variable indépendante						
Soutien instrumental des collègues	* -0,159	0,093	-0,186	** -0,224	0,105	-0,238

* $p \leq 0,10$; ** $p \leq 0,05$; *** $p \leq 0,01$. Pour la composante « temps » : $F = 10,974$, $p = 0,000$, $R^2 = 0,362$; pour la composante « tension » : $F = 9,530$, $p = 0,000$, $R^2 = 0,330$

Comme le montre le tableau 4.25, pour la composante « temps », le coefficient de régression estimé pour le soutien instrumental des collègues n'est pas significatif ($\beta = -0,186$, $p > 0,05$). En revanche, pour la composante « tension », le soutien instrumental des collègues présente un coefficient de régression négatif et significatif ($\beta = -0,238$, $p \leq 0,05$). Nous acceptons donc partiellement l'hypothèse 1 : le soutien instrumental des collègues exerce une influence négative uniquement sur la composante « tension » du conflit travail – famille.

Hypothèse 2

Cette seconde hypothèse de recherche anticipait une relation négative entre la fréquence du soutien social instrumental des collègues et le conflit famille – travail (H2). Nos instruments de mesure, comme nous l'avons montré précédemment, ne mesuraient qu'une dimension pour cette variable. En ce sens, nous avons réalisé une seule régression compte tenu du caractère unidimensionnel du conflit famille – travail. Aucune variable de contrôle introduite n'était significative, elles n'ont donc pas été ajoutées au modèle.

Tableau 4.26 Résultats de la régression du conflit famille - travail sur le soutien instrumental des collègues

	Conflit famille - travail		
	B	SE B	β
Constante	***1,949	0,325	
Soutien instrumental des collègues	-0,046	0,084	-0,070

* $p \leq 0,10$; ** $p \leq 0,05$; *** $p \leq 0,01$. $F=0,297$, $p=0,588$, $R^2=0,005$.

Les résultats consignés au tableau 4.26 indiquent que le coefficient de régression estimé pour le soutien instrumental des collègues n'est pas significatif ($\beta = -0,070$, $p > 0,05$). Nous rejetons donc l'hypothèse 2. Cette étude n'a pas pu mettre en lumière

une influence négative du soutien instrumental des collègues sur le conflit famille-travail.

Hypothèse 3

La troisième hypothèse portant sur le mécanisme par lequel le soutien social influence le conflit travail – famille. Elle stipulait que la fréquence du soutien social instrumental exerce une influence négative sur le conflit travail – famille à travers la réduction de la charge de travail, du conflit de rôle, et de l’ambiguïté de rôle (H3). Pour vérifier cette hypothèse, il faut procéder à des tests de médiation (Baron et Kenny, 1986). Selon Baron et Kenny (1986, p.1176), il existe un effet de médiation lorsque les conditions suivantes sont respectées :

1. Il existe une corrélation significative entre la variable indépendante et la variable présumée médiatrice ($a \rightarrow b$);
2. Il existe une corrélation significative entre la variable présumée médiatrice et la variable dépendante ($b \rightarrow c$);
3. Lorsque l’on contrôle l’effet de la variable présumée médiatrice ($b \rightarrow c$); la variable dépendante n’est plus corrélée de façon significative avec la variable dépendante ($a \nrightarrow c$).

Lors de la vérification de la première hypothèse, les résultats ont fait ressortir l’absence de relation entre le soutien instrumental et la composante « temps » du conflit travail – famille. Par conséquent, l’une des conditions avancées par Baron et Kenney (1986) ne sont pas respectées. Il est donc inutile de procéder à une procédure statistique de médiation en ce qui concerne la composante « temps ». Pour cette composante, l’hypothèse 3 est rejetée d’emblée.

Afin de vérifier l’effet médiateur pour la composante « tension », nous avons d’abord réalisé quatre régressions simples afin de déterminer l’existence d’une relation significative entre, d’une part, le soutien instrumental des collègues et, d’autre part,

les facteurs de stress : la demande psychologique qualitative, la demande psychologique quantitative, le conflit de rôle et l'ambiguïté de rôle. Les résultats obtenus sont présentés au tableau 4.27. On constate que le soutien instrumental des collègues présente un coefficient de régression significatif uniquement en ce qui concerne l'ambiguïté de rôle travail ($\beta = -0,348$, $p \leq 0,01$). Par conséquent, seule l'ambiguïté de rôle est susceptible de jouer un rôle médiateur dans la relation entre le soutien instrumental et la composante « tension » du conflit travail – famille.

Tableau 4.27 Régression du soutien instrumental des collègues sur les facteurs de stress

Variable indépendante	Facteurs de stress		
	B	SE B	β
	Demande quantitative		
Régression 1 ($F=0,100$, $p=0,753$)			
Soutien instrumental des collègues	0,036	0,114	0,042
	Demande qualitative		
Régression 2 ($F=0,000$, $p=0,965$)			
Soutien instrumental des collègues	-0,002	0,094	-0,019
	Conflit de rôle		
Régression 3 ($F=2,668$, $p=0,108$)			
Soutien instrumental des collègues	-0,144	0,088	-0,211
	Ambiguïté de rôle		
Régression 4 ($F=7,829$, $p=0,007$, $R^2=0,121$)			
Soutien instrumental des collègues	***-0,237	0,085	-0,348

* $p \leq 0,10$; ** $p \leq 0,05$; *** $p \leq 0,01$.

Compte tenu des résultats précédents, nous avons poursuivi la procédure statistique de médiation uniquement pour l'ambiguïté de rôle. Ainsi, nous avons régressé la composante « tension » sur l'ambiguïté de rôle en maintenant constant l'effet des variables démographiques qui exercent un effet significatif sur la composante « tension ». Les résultats consignés au Tableau 4.28 montrent que le coefficient de régression estimé pour l'ambiguïté de rôle n'est pas significatif ($\beta = 0,153$, $p > 0,05$). La seconde condition du test de médiation n'est donc pas respectée. Par conséquent,

nous rejetons l'hypothèse 3. Les facteurs de stress ne jouent pas de rôle médiateur dans la relation entre le soutien instrumental des collègues et le conflit travail – famille.

Tableau 4.28. Régression du soutien conflit travail-famille composante tension sur les facteurs de stress

	Conflit Travail – famille composante « tension »		
	B	SE B	β
Variables de contrôle			
Nb heures travaillées	**0,220	0,099	0,254
Avoir un horaire flexible	***-0,652	0,215	-0,365
Variable médiatrice présumée			
Ambiguïté de rôle	0,204	0,158	0,153

* $p \leq 0,10$; ** $p \leq 0,05$; *** $p \leq 0,01$. $F=7,749$, $p=0,00$, $R^2=290$.

Hypothèse 4

Selon l'hypothèse 4, la fréquence du soutien instrumental exerce une influence négative sur le conflit famille – travail à travers la réduction de la demande psychologique, du conflit de rôle et de l'ambiguïté de rôle. Un test de médiation s'avère ici inutile. En effet, nous avons déjà rejeté l'hypothèse 2, qui avait pour but de vérifier la relation négative entre le soutien instrumental des collègues et le conflit famille-travail. Or, l'hypothèse devait recevoir un appui empirique, sinon l'une des conditions présentées par le test de médiation de Baron et Kenny (1986) n'est pas respectée. De ce fait, nous rejetons donc l'hypothèse 4.

Hypothèse 5

L'hypothèse 5 anticipait une relation positive entre la fréquence du soutien social instrumental des collègues et l'enrichissement travail – famille. Afin de vérifier cette hypothèse, nous avons réalisé deux régressions, une pour la composante

« compétences », l'autre pour la composante « bien-être ». Le tableau 4.29 présente les résultats pour ces deux régressions.

Tableau 4.29 Résultats de la régression pour l'enrichissement travail-famille

	Enrichissement travail – famille					
	Composante « compétences »			Composante « bien-être »		
	B	SE B	β	B	SE B	β
Variables de contrôle						
Constante	***0,956	0,731		***2,986	0,513	
Niveau de scolarité	***0,505	0,169	0,361			
Variable indépendante						
Soutien instrumental des collègues	0,104	0,123	0,102	0,179	0,133	0,183

* $p \leq 0,10$; ** $p \leq 0,05$; *** $p \leq 0,01$. Pour la composante « compétences » : $F=5,021$ $p=0,01$, $R^2=0,145$. Pour la composante « bien-être », $F=1,813$, $p=0,183$, $R^2=0,029$

Pour la composante « compétences », on constate que le coefficient de régression estimé pour le soutien social des collègues n'est pas différent de zéro ($\beta = 0,102$, $p > 0,05$). Dans la même veine, pour la composante « bien-être », le soutien social des collègues présente un coefficient de régression non significatif ($\beta = 0,183$, $p > 0,05$). Ces résultats mènent à rejeter l'hypothèse 5.

Hypothèse 6

L'hypothèse 6 stipulait que la fréquence du soutien instrumental des collègues exerce une influence positive sur l'enrichissement famille – travail (H6). Rappelons que l'enrichissement famille-travail comporte quatre composantes : compétences, bien-

être/ humeur, récupération, efficacité. Quatre régressions ont donc été effectuées, une pour chacune des composantes. En ce qui concerne les variables de contrôle, aucune ne s'avérait significative pour trois des quatre composantes. L'exception était pour la composante compétence, où a été introduit le niveau de scolarité.

Tableau 4.30 Résultats pour la régression sur l'enrichissement famille-travail

	Enrichissement Famille – travail		
	B	SE B	β
Régression 1 (F=2,054, p=0,137, R ² =0,065)	Composante « compétences »		
Constante	***2,320	0,691	
Niveau de scolarité	**0,321	0,160	0,253
Soutien instrumental des collègues	0,016	0,116	0,017
Régression 2 (F=0,919, p=0,342, R ² =0,015)	Composante « bien-être/humeur »		
Constante	***3,724	0,412	
Soutien instrumental des collègues	0,102	0,107	0,123
Régression 3 (F=1,186, p=0,280, R ² =0,019)	Composante « récupération »		
Constante	***3,491	0,421	
Soutien instrumental des collègues	0,119	0,109	0,139
Régression 4 (F=1,014, p=0,318, R ² =0,017)	Composante « efficacité »		
Constante	***2,945	0,525	
Soutien instrumental des collègues	0,137	0,136	0,129

*p ≤ 0,10 ; **p ≤ 0,05 ; ***p ≤ 0,01.

On peut voir dans le tableau 4.30 que pour la composante « compétences », le coefficient de régression estimé pour le soutien instrumental des collègues n'est pas significatif ($\beta = 0,017$, $p > 0,05$). Dans le cas de la seconde composante, bien-être/humeur, les résultats n'étaient pas significatifs non plus ($\beta = 0,123$, $p > 0,05$). Le même scénario se reproduit pour les deux dernières composantes. C'est-à-dire qu'elles n'étaient pas significatives (récupération : $\beta = 0,139$, $p > 0,05$, efficacité : $\beta = 0,129$, $p > 0,05$). L'hypothèse 6 n'est donc pas soutenue, et ce, pour aucune des composantes de la variable enrichissement famille-travail.

Hypothèse 7

La septième hypothèse de recherche anticipait que le soutien social émotionnel joue un rôle modérateur de la relation entre les facteurs de stress (charge de travail, conflit de rôle, ambiguïté de rôle et conflit interpersonnel) et le conflit travail-famille (CTF). Rappelons que le conflit travail-famille renferme deux composantes, soit le temps et la tension. En ce qui concerne les facteurs de stress, chacun d'eux est représenté par une seule composante, excepté pour la demande psychologique de travail, laquelle est mesurée par deux composantes : la demande psychologique quantitative et la demande psychologique qualitative.

Nous avons donc réalisé huit régressions multiples afin de vérifier si le soutien émotionnel modère (accentue ou atténue) l'effet des facteurs de stress sur le conflit travail-famille (temps et tension). Les quatre premières régressions concernent la composante « temps » et les quatre autres concernent la composante « tension ». Chacune des régressions multiples vérifie le rôle modérateur du soutien émotionnel dans la relation entre le conflit travail-famille et les quatre facteurs de stress : la demande psychologique qualitative, la demande psychologique quantitative, le conflit de rôle et l'ambiguïté de rôle.

Pour l'ensemble des régressions, à l'exception de la première, les coefficients estimés pour le soutien émotionnel et les coefficients des facteurs de stress ne sont pas significatifs.

En revanche, les résultats obtenus pour la régression 1 sont significatifs. En effet, on constate que le soutien social émotionnel exerce un effet négatif sur la composante « temps » du conflit travail-famille. En outre, le coefficient est significatif en ce qui concerne l'effet d'interaction que produisent la demande quantitative et le soutien émotionnel sur le conflit travail-famille. En d'autres termes, le soutien émotionnel que les travailleurs reçoivent de leurs collègues leur permet de réduire leur conflit travail-famille attribuable à un manque de temps.

Tableau 4.31 Résultats de la régression du rôle modérateur du soutien émotionnel entre les facteurs de stress et le conflit travail – famille

Variable indépendante	Conflit travail - famille					
	Composante « temps »			Composante « tension »		
	B	SE B	β	B	SE B	β
Régression 1				Reg. 5		
Soutien émotionnel	**,905	,410	-1,280	-,789	,448	-1,011
Demande quantitative	-,282	,274	-,215	-,031	,299	-,021
Soutien émotionnel X Demande quantitative	**,263	,131	1,229	,237	,143	1,003
Régression 2				Reg. 6		
Soutien émotionnel	-,521	,319	-,736	-,239	,347	-,306
Demande qualitative	-,201	,226	-,185	,201	,246	,169
Soutien émotionnel X Demande qualitative	,157	,112	,668	,068	,122	,264
Régression 3				Reg. 7		
Soutien émotionnel	-,344	,517	-,486	-,289	,560	-,370
Ambiguïté de rôle	-,286	,281	-,237	-,465	,305	-,349
Soutien émotionnel X Ambiguïté de rôle	,070	,136	,405	,070	,147	,368
Régression 4				Reg. 8		
Soutien émotionnel	*,211	,370	-,298	-,067	,394	-,086
Conflit de rôle	,218	,308	,176	,479	,329	,351
Soutien émotionnel X Conflit de rôle	,050	,134	,205	,016	,142	,059

* $p \leq 0,10$; ** $p \leq 0,05$; *** $p \leq 0,01$. Dans le cas des régressions linéaires avec la composante temps, pour la variable demande psychologique quantitative : $F = 2,035$, $p = ,119$; pour la variable demande psychologique qualitative : $F = 1,043$, $p = ,381$, pour la variable ambiguïté : $F = ,810$, $p = ,494$ et finalement, pour la variable conflit de rôle : $F = 1,778$, $p = ,162$. Dans le cas des régressions linéaires avec la composante tensions, pour la variable demande psychologique quantitative : $F = 2,375$, $p = ,080$; pour la variable demande psychologique qualitative : $F = 1,586$, $p = ,203$, pour la variable ambiguïté : $F = 1,524$, $p = ,218$ et finalement, pour la variable conflit de rôle : $F = 3,193$, $p = ,030$.

Qui plus est, plus la demande quantitative est élevée, moins le soutien social joue un rôle dans la réduction du conflit-travail famille. Bref, de façon générale, l'hypothèse 7 ne reçoit pas d'appui empirique.

Hypothèse 8

La huitième hypothèse de recherche anticipait que le soutien social émotionnel joue un rôle modérateur dans la relation entre les facteurs de stress (charge de travail, conflit de rôle, ambiguïté de rôle et conflit interpersonnel) et le conflit famille-travail (CTF). Rappelons que le conflit famille-travail ne comporte qu'une composante. En ce qui concerne les facteurs de stress, chacun d'eux est représenté par une seule variable, exception faite de la demande psychologique de travail. En effet, celle-ci est mesurée par deux variables, soit la demande psychologique quantitative et la demande psychologique qualitative.

Nous avons donc réalisé quatre régressions multiples afin de vérifier l'existence d'un rôle modérateur du soutien émotionnel dans la relation entre les facteurs de stress et le conflit famille-travail. Chacune des régressions multiples concerne un des quatre facteurs de stress : la demande psychologique qualitative, la demande psychologique quantitative, le conflit de rôle et l'ambiguïté de rôle.

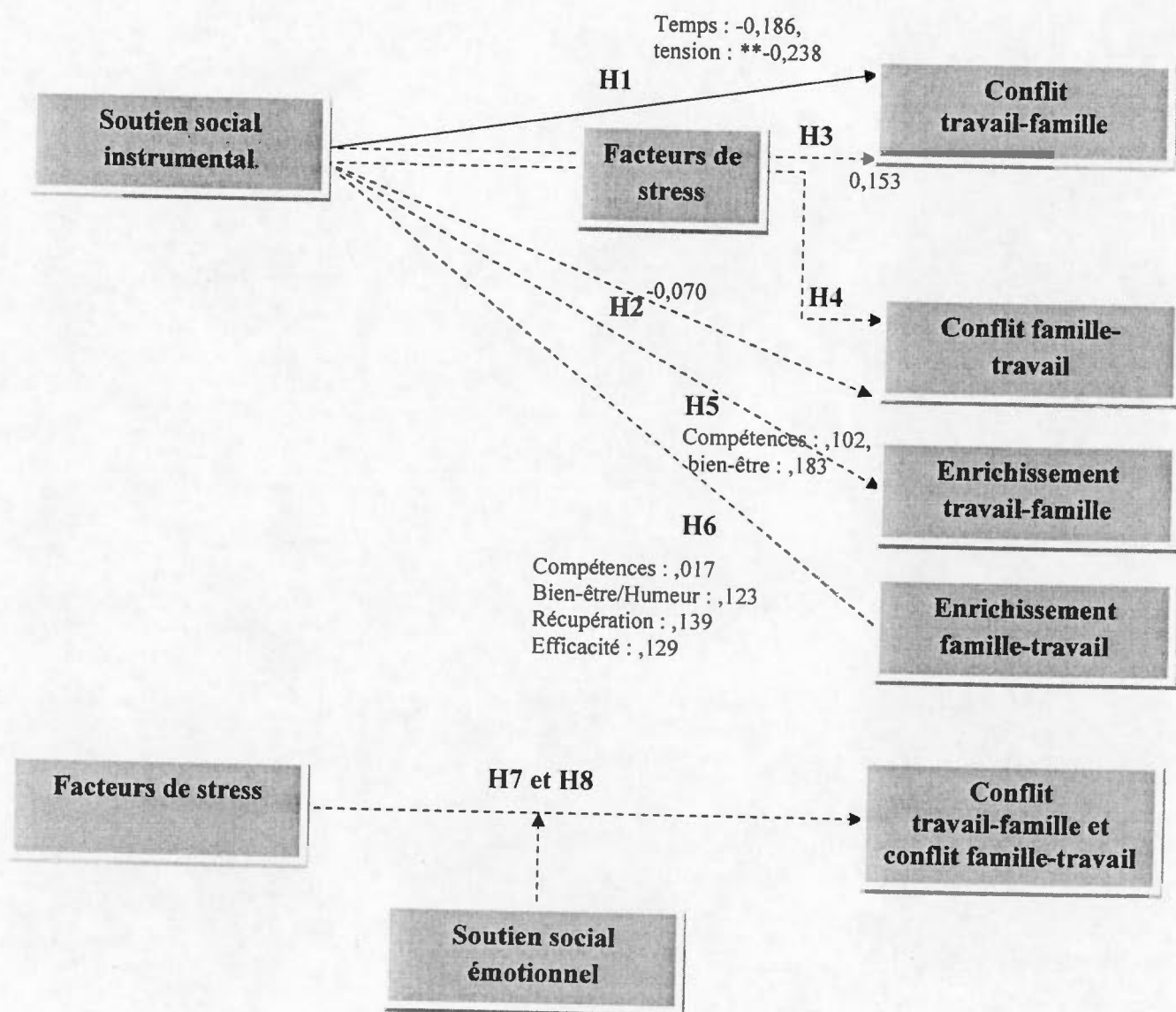
Comme le montrent les résultats présentés au tableau 4.32, les coefficients estimés pour les effets directs des variables ne sont pas significatifs. Dans la même veine, aucun effet d'interaction ne se révèle différent de zéro. L'hypothèse 8 n'est donc pas soutenue par nos résultats.

Tableau 4.32 Résultats de la régression du rôle modérateur du soutien émotionnel entre les facteurs de stress et le conflit famille-travail

Variable indépendante	Conflit famille – travail		
	B	SE B	β
Régression 1			
Soutien émotionnel	-,323	,336	-,579
Charge quantitative	-,109	,225	-,105
Soutien émotionnel X Charge quantitative	,092	,107	,546
Régression 2			
Soutien émotionnel	,123	,257	,221
Charge qualitative	,126	,181	,148
Soutien émotionnel X Charge qualitative	-,060	,090	-,322
Régression 3			
Soutien émotionnel	,278	,403	,498
Ambiguïté	-,078	,219	-,082
Soutien émotionnel X Ambiguïté	-,080	,106	-,582
Régression 4			
Soutien émotionnel	,012	,300	,022
Conflit de rôle	,178	,251	,183
Soutien émotionnel X Conflit de rôle	-,016	,108	-,082

* $p \leq 0,10$; ** $p \leq 0,05$; *** $p \leq 0,01$. Pour la variable demande psychologique quantitative : $F = ,379$, $p = ,769$; pour la variable demande psychologique qualitative : $F = ,267$, $p = ,849$, pour la variable ambiguïté : $F = 1,298$, $p = ,284$ et finalement, pour la variable conflit de rôle : $F = ,542$, $p = ,656$.

Figure 4.1 Hypothèses sur la conciliation travail-famille



4.4 La discussion des résultats

Interactions entre les rôles familiaux et professionnels

L'objectif de notre étude consistait à déterminer l'influence qu'exerce le soutien social des collègues – le soutien instrumental et le soutien émotionnel - sur l'interaction travail-famille. Rappelons d'entrée de jeu que le concept d'interaction travail-famille fait référence au conflit travail-famille et famille-travail, ainsi qu'à l'enrichissement travail-famille et famille-travail. L'interaction travail – famille est ancrée dans l'idée que le partage/production de ressources influence la capacité d'assumer correctement les responsabilités des sphères de vie : le travail et la vie familiale.

Afin de réaliser notre objectif de recherche, nous avons formulé huit (8) hypothèses de recherche. Certaines des hypothèses concernaient le lien direct susceptible d'exister entre le soutien social instrumental des collègues et les diverses facettes de l'interaction travail-famille (les conflits et les enrichissements). D'autres hypothèses portaient sur le mécanisme par lequel le soutien social instrumental était susceptible de réduire le conflit entre le travail et la famille, c'est-à-dire la réduction des facteurs de stress : la demande psychologique quantitative et qualitative, l'ambiguïté de rôle et le conflit de rôle. Finalement, des hypothèses ont été formulées en ce qui concerne le rôle modérateur du soutien social émotionnel des collègues de travail.

Les résultats des analyses en composantes principales ont d'abord montré que les différents aspects de l'interaction entre le travail et la famille (c.-à-d. conflit, enrichissement) font référence à des concepts multidimensionnels. En ce qui concerne le conflit travail – famille, par exemple, nous avons dégagé deux (2) dimensions : la tension et le temps. Le conflit travail – famille fait donc référence à une situation où l'investissement des ressources dans le travail engendre un manque de ressources dans la sphère de vie familiale ce qui se traduit par une tension (fatigue/manque

d'énergie, stress, préoccupation) ou par un manque de temps, ou les deux à la fois, entraînant une incapacité à assumer correctement les responsabilités familiales. En revanche, le conflit famille – travail se révèle un concept unidimensionnel.

L'enrichissement qu'entraîne l'interaction entre le travail et la famille fait référence à une situation où les ressources produites dans une sphère améliorent la capacité d'assumer correctement les responsabilités dans l'autre sphère de vie. En ce qui concerne spécifiquement l'enrichissement travail – famille, deux composantes ont été dégagées de l'analyse en composantes principales : le bien-être et les compétences. L'enrichissement travail – famille fait donc référence à la capacité accrue à assumer les responsabilités familiales grâce au bien-être qu'entraîne le travail (bonne humeur, épanouissement personnel) et aux compétences qui y sont développées. Quant à l'enrichissement famille – travail, il renferme quatre composantes : le bien-être/humeur, les compétences, la récupération et l'efficacité. Par conséquent, l'enrichissement famille – travail concerne la capacité accrue à assumer les responsabilités au travail grâce 1) au bien-être (bonne humeur) qu'entraîne la vie familiale, 2) aux compétences développées au travail, 3) à la récupération que permet la vie familiale (faire le plein d'énergie, éliminer les préoccupations), 4) l'efficacité qu'elle encourage (utilisation plus efficace du temps de travail pour investir davantage de temps à la vie familiale).

Parmi les huit (8) hypothèses de recherche, une seule hypothèse, soit l'hypothèse 1, s'est révélée partiellement vraisemblable. En effet, nos résultats ont montré que la fréquence du soutien instrumental des collègues exerçait une influence négative sur la dimension « tension » du conflit travail – famille. En d'autres termes, plus la fréquence du soutien instrumentale est élevée (c.-à-d. de l'aide et des ressources pour faciliter la réalisation du travail), moins les travailleurs éprouvent une tension qui rend difficile le fait d'assumer correctement leurs responsabilités familiales. Il faut se rappeler que la notion de conflit travail-famille réfère à l'incapacité d'utiliser ses

ressources individuelles ou à une insuffisance de ressources disponibles pour combler les obligations des rôles travail et famille. Le soutien instrumental vise pour sa part directement et concrètement à fournir à un individu de nouvelles ressources. Ces nouvelles ressources peuvent donc modifier la dynamique entre les rôles qui étaient conflictuels.

Toutefois, nos résultats ont montré que le soutien instrumental des collègues et la composante « temps » du conflit travail – famille n'étaient pas corrélés. Dans la même veine, nos résultats ont montré que la fréquence du soutien instrumental des collègues n'agissait pas sur le conflit famille – travail (H2).

En ce qui concerne le mécanisme par lequel la fréquence du soutien social instrumental était susceptible d'agir sur le conflit travail – famille et le conflit famille – travail, les deux hypothèses que nous avons formulées ont été rejetées (H3 et H4). En effet, nous avons montré que la fréquence du soutien instrumental n'agit pas sur le conflit à travers une réduction de la demande psychologique, du conflit de rôle ou de l'ambiguïté de rôle.

Nos résultats nous ont amenés à rejeter les deux hypothèses selon lesquelles le soutien émotionnel jouait un rôle modérateur entre, d'une part, les facteurs de stress (demande psychologique, conflit de rôle, ambiguïté de rôle) et d'autre part, le conflit travail-famille (H7) et le conflit famille – travail (H8).

Pour l'ensemble des hypothèses (sauf la première dont la vraisemblance a été démontrée), plusieurs possibilités d'explication sont à noter quant à l'absence de relations entre nos variables. Principalement en ce qui concerne les lacunes méthodologiques. D'abord, rappelons que la petite taille de notre échantillon rendait moins sensible l'ensemble des relations entre nos variables. Par ailleurs, le conflit travail-famille était très peu prononcé dans notre échantillon et la variance des données presque inexistante. Rappelons que notre échantillon était composé de

volontaires. Ce qui entraîne peut-être une uniformité dans les caractéristiques des répondants (des femmes, avec de jeunes enfants, possiblement intéressés par le sujet de la conciliation travail-famille) qui pourrait expliquer cette variance. Les effets du soutien sont donc moins observables dans un tel cas, puisqu'il est alors impossible de comparer si dans les situations de conflit élevé le soutien était faible et si dans les cas de conflit faible le soutien était élevé. Il est également possible que les individus qui ne ressentent pas de conflit travail-famille soient moins susceptibles d'utiliser le soutien instrumental disponible ou d'y voir un bénéfice.

Finalement, nos résultats vont dans le même sens en ce qui concerne l'enrichissement entre les deux sphères de vie. Nos résultats ont effectivement montré que le soutien instrumental n'exerçait pas d'influence sur l'enrichissement travail – famille (H5) ou l'enrichissement (famille – travail) (H6). Le même problème se pose ici : la taille de l'échantillon était limitée. Par ailleurs, presque tous nos répondants indiquaient un niveau élevé d'enrichissement, notre variance était peut-être trop faible pour véritablement permettre d'observer la relation entre les variables.

En surcroît des lacunes méthodologiques rencontrées, une question importante est à soulever suite à cette recherche: ces variables (interaction travail-famille et soutien social) sont-elles trop complexes pour être étudiées adéquatement par des questionnaires et des instruments de mesure? Par exemple, le fait que chacune des variables est composée de plusieurs dimensions rend rapidement l'arborescence des résultats difficiles à contrôler. D'autant plus que pour mesurer le tout par voie de questionnaire, mesurer chaque dimension exige différents énoncés qui allongent le nombre de réponses à produire par nos répondants. Cela peut ainsi rendre ardu le fait de collecter les données. On ne peut non plus passer sous silence le fait que tracer la ligne entre les différentes variables est également un enjeu. En effet, certains des instruments de mesure présentent des questions qui peuvent paraître chevaucher d'autres variables à l'étude. Par exemple, l'enrichissement travail-famille présente

des questions qui rejoignent le soutien social. Par exemple, dans l'énoncé « Ma vie familiale me permet de décrocher du travail. » on peut penser que la vie familiale soit un concept très près du soutien social issu d'une source familiale. Les résultats peuvent donc être touchés par cette convergence des instruments de mesure.

Est-il possible que l'interaction travail-famille soit en réalité le regroupement de plusieurs autres variables? Au-delà des différentes variables déjà explorées (conflit travail-famille, conflit famille-travail, enrichissement travail-famille et enrichissement famille-travail), est-il possible que l'interaction travail-famille constitue un ensemble très vaste de relations et de variables qui sont difficiles à décrire? Par ailleurs, d'un point de vue méthodologique, mettre en relation deux variables très complexes (l'interaction travail-famille et le soutien social), présente peut-être des enjeux insurmontables en ce qui concerne la validité des instruments de mesure. En effet, refléter chaque dimension dans les instruments de mesure est à la fois nécessaire pour assurer cette validité, mais peut-être impossible en termes de somme d'aspects à mesurer, en termes de questions à administrer à un répondant qui se lasse après un certain nombre de questions. Si la chose n'est pas possible, faute de budget et de temps, il n'est probablement pas judicieux de s'attaquer à de telles variables puisque toutes les recherches qui en découleront n'auront alors aucune portée explicative réelle.

Il était également intéressant d'avoir choisi un échantillon hors de l'habituel contexte uniforme d'une seule entreprise ou du terrain universitaire. En effet, le caractère particulier de notre échantillon, à savoir, le point commun de toutes ces femmes est de participer à un forum Internet sur la parentalité. Il est donc possible que celles-ci utilisent davantage les différentes ressources à leur disposition pour éviter d'être en situation de conflit travail-famille. Cherchant par exemple des solutions de manière plus active pour pallier les problèmes rencontrés. La nature même de notre échantillon est donc possiblement en cause. Il est à noter que les forums de parentalité

constituent en soi un soutien social. Toutes ces femmes présentent donc au minimum un soutien émotionnel de leur situation émanant de cette communauté virtuelle. Également, il est possible que notre échantillon regroupe au contraire un ensemble de femmes qui demandent davantage de soutien social que la moyenne, puisqu'elles recherchent activement du soutien. Dans tous les cas, cela peut avoir pour effet d'homogénéiser les réponses obtenues en ce qui concerne l'interaction travail-famille avec pour résultats qu'il est alors impossible d'étudier adéquatement les variables à l'étude.

De surcroît, on peut se demander si la particularité du marché de l'emploi québécois n'est pas plus favorable aux femmes quant à l'interaction entre les rôles travail-famille que ce que les recherches passées dans d'autres milieux ont pu étudier. En effet, l'interaction entre les rôles travail-famille ne peut être considérée sans un coup d'œil tripartite à la situation, c'est-à-dire, en considérant tant les caractéristiques individuelles des répondants, les caractéristiques de l'emploi et l'organisation et finalement, les caractéristiques de la société dans laquelle la population étudiée évolue. En effet, tous ces facteurs peuvent présenter un impact si fort que conformément à nos modèles théoriques initiaux sur les interactions travail-famille, la femme québécoise ait la chance, grâce aux conditions d'emploi créées par le cadre légal et les politiques sociales, de voir dans sa gestion de rôles professionnels et familiaux, plus souvent une situation d'enrichissement qu'une situation de conflit. C'est là tout l'attrait d'avoir mesuré simultanément les deux volets (enrichissement et conflit) pour notre échantillon. Il est possible que selon les différents échantillons de population ciblée par une recherche sur les interactions entre les rôles travail-famille, selon en fait, les conditions d'emploi et sociales présentées par l'échantillon, l'effet du soutien social soit davantage visible pour l'une ou l'autre sphère. Ce constat force une réflexion importante. Il est impossible de prédire lequel des deux volets des interactions travail-famille (conflit ou enrichissement) s'avérera le plus présent dans les réponses données par les participants par le biais d'un questionnaire quand on

s'intéresse à un échantillon donné de population. De ce fait, il est fondamental d'administrer un questionnaire qui inclut toujours ces deux volets quand on s'intéresse à l'interaction entre les rôles travail et famille.

Cette particularité de notre échantillon québécois est également intéressante à mettre en cause dans les enjeux politiques actuels de la crise québécoise de « l'austérité ». En effet, le marché de l'emploi s'est transformé de manière radicale dans les 20 dernières années au Québec où le taux d'emploi des femmes a augmenté de façon spectaculaire, grâce entre autres au réseau des garderies à 7 \$ (maintenant à 8,30 \$ ou plus cher! Ce qui est annonciateur d'une possible diminution de cette interaction positive dans un futur proche, qu'il sera pertinent de mesurer à nouveau). Il apparaît alors qu'au-delà d'éventuels bénéfices pécuniaires qu'une augmentation de l'effectif de travail pourrait avoir occasionnés aux caisses de l'état, le Québec a peut-être également favorisé une réduction du conflit travail-famille des travailleurs en plus de bonifier l'essor de l'enrichissement travail-famille et famille-travail. Ce qui pourrait avoir minimisé les impacts sur leur santé physique et psychologique qui sont en mesure d'entraîner des coûts importants pour les employeurs qui doivent gérer ces problématiques, mais également la société en général.

Il est également intéressant de noter que dans les outils à travers lesquels nous avons puisé pour venir mesurer nos variables de l'interaction travail-famille, aucune ne mesurait parfaitement l'ensemble des dimensions de nos concepts. Malgré notre volonté de parvenir à couvrir celles-ci, notre compréhension et connaissance des concepts à évoluer au fur et à mesure du mémoire, en plus de mieux comprendre la méthodologie de recherche, pour s'apercevoir que nous n'avons pas réussi à couvrir à 100 %. Ce qui appuie une de nos réflexions initiales : que l'écart entre la réalité, le concept, puis l'opérationnalisation des variables, ajoutés évidemment à la limite prédictive de l'échantillon choisi, entraîne des incohérences importantes entre la réalité que l'on désire mesurée et le résultat finalement obtenu.

Le soutien social

Depuis 40 ans, bien des auteurs se sont attaqués à la conceptualisation et à l'opérationnalisation du soutien social. Selon Kossek *et al.* (2011), la définition la plus répandue du soutien social serait celle de Cobb (1976) : « le soutien social se définit comme un ensemble d'informations menant un sujet à croire qu'il est aimé, estimé et qu'il appartient à un réseau d'obligations mutuelles⁶¹ ». Toutefois, ce sont les travaux de House (1981) qui influencent avec le plus d'ampleur l'opérationnalisation de cette variable. Celui-ci est fréquemment cité pour découper le soutien selon la forme qu'il revêt, à savoir : le soutien émotionnel, le soutien instrumental et le soutien informationnel (Beehr *et al.*, 2000; Daalen, Willemsen et Sanders, 2006; Viswesvaran *et al.*, 1999, Seiger et Wiese, 2009; Carlson et Perrewé, 1999, etc.). Dès le départ, pourtant, House avait énoncé que le soutien social se dessinait sous plusieurs dimensions indentées les unes dans les autres de façon inextricable. Il avait également souligné la relation difficile du soutien social avec le stress, pavant la voie aux débats futurs sur le rôle « tampon », modérateur ou direct de cette variable, enjeu dont nous traiterons plus en détail ultérieurement (par exemple : Viswesvaran *et al.*, 1999, Carlson et Perrewé, 1999). Ainsi, si chaque auteur contemporain choisit d'approcher le sujet sous un angle qui apparaît différent, les débats demeurent les mêmes depuis House (1981). Ce mémoire revisitait donc un thème exploré de nombreuses fois, mais de manière fragmentaire, en tâchant de présenter un portrait le plus intègre et complet possible du soutien social, mais aussi de la conciliation travail-famille. Surtout, il fait le lien avec un autre concept, celui des réseaux sociaux, en venant appuyer sur l'importance de le lier au soutien social dans toutes les recherches.

⁶¹Traduction libre : « *Social support is defined as information leading the subject to believe that he or she is loved, esteemed, and belongs to a network of mutual obligation* ».

Nous avons exprimé plus tôt que le soutien social reprend le même modèle théorique depuis des décennies avec quelques variations, soit celui proposé par House. La recherche ici proposée suggère qu'il est temps de revisiter de manière définitive ce modèle et de proposer un portrait plus large du soutien social, qui rend mieux compte de sa complexité et des enjeux qui peuvent venir teinter son efficacité à titre de dispositif pour diminuer le conflit travail-famille ou augmenter l'enrichissement travail-famille. Ce constat au sujet du soutien social vient ouvrir la voie pour des recherches ultérieures dans des recherches connexes en psychologie, en sociologie et en ressources humaines et ne se limite évidemment pas au contexte de la conciliation travail-famille. Nos résultats indiquent que :

- Le soutien social ne devrait être mesuré qu'en prenant en compte le cadre du réseau social dans laquelle évolue un échantillon d'employés ou d'individus;
- La définition de soutien social n'a jusqu'ici pas été bien opérationnalisée dans les questionnaires qui servent à le mesurer. En effet, le questionnaire de House permet de valider l'existence du soutien social instrumental et émotionnel, sans toutefois prendre en compte les autres facteurs d'importance, tel que :
 - o L'intensité du soutien reçu
 - o La qualité du soutien
 - o L'orientation et la connotation du soutien reçu

Les résultats indiquant la présence ici d'un enrichissement travail-famille et dans une bien moindre mesure, d'un conflit travail-famille propose également l'intérêt de s'attarder à une modélisation de l'environnement social dans lequel se positionne l'échantillon des répondants. En effet, trop souvent dans les recherches on s'attarde à expliquer la variance des résultats obtenus par la seule base du type d'employeur pour lequel l'échantillon a été récolté. Bien que ce biais peut certainement expliquer une part de la variance, la société dans laquelle l'échantillon peut présenter des

particularités encore plus influentes. Les recherches traitant de sujets sociaux devraient toujours exposer au minimum le contexte culturel pertinent à la recherche à même de créer des particularités dans les résultats obtenus.

Finalement, ce mémoire a été guidé par des préoccupations visant l'intégralité dans l'opérationnalisation de nos concepts. Ces préoccupations ont trouvé des échos, par exemple en ce qui concerne la dualité marquée des résultats obtenus pour le conflit travail-famille versus ceux pour l'enrichissement travail-famille. On peut penser que les contraintes budgétaires, techniques et temporelles de la recherche font en sorte que bien souvent, on s'attarde à mesurer un concept de façon fragmentaire. Plusieurs chercheurs se justifient de ce genre de choix en indiquant par exemple que de toute façon, les facteurs fragmentaires mesurés représentaient par le passé dans les recherches la plus grande part de la variance d'un concept. En vérité, toutefois, le caractère idiosyncrasique des données recueillies la plupart du temps fait en sorte qu'il est imprévisible, propre à chaque recherche, d'être certain que cette même situation aurait été à nouveau reproduite. Un exemple intéressant de l'enjeu de cette intégralité dans l'opérationnalisation s'illustre par notre choix initial de s'intéresser seulement à une source de soutien social, soit celle des collègues. En effet, la source du soutien a peut-être un rôle central à jouer dans tout l'impact du soutien social sur le conflit travail-famille ou l'enrichissement travail-famille et ainsi, l'impact du soutien des membres de la famille auraient possiblement produit des résultats très différents.

La précaution devrait donc nous porter à restreindre le nombre de variables à l'étude, mais de les explorer de façon large et intégrale. Bien sûr, des recherches de type méta-analyse ont justement pour but de reprendre les concepts et de regrouper toutes les variations obtenues sur les opérationnalisations et de permettre de combiner celles-ci pour un portrait global. Rien ne garantit toutefois que l'addition de ces

données incomplètes reproduit le même portrait que la somme de portraits complets aurait permis d'obtenir. Plusieurs études devraient être complétées pour valider cette assertion.

En phrase introductive de ce mémoire, nous avons rappelé les propos de Boucar Diouf : « Ça prend tout un village pour élever un enfant »? Cette phrase traduisait bien l'étude proposée par ce mémoire. À savoir que dans le cadre de la conciliation travail-famille, l'individu n'est jamais seul. Il existe à travers un réseau d'obligations qui est soutenu et maintenu par des interactions et des échanges qui incluent le soutien social.

D'ailleurs, Grzywacz et Carlson (2006) ont proposé que la conciliation travail-famille ne devrait pas toujours être mesurée sur la base d'enjeux individuels et qu'elle devrait plutôt être vu comme un concept de nature social. Ainsi, la responsabilité de la conciliation travail-famille n'est peut-être pas d'ordre seulement individuel, mais devrait peut-être être perçue comme un devoir collectif, organisationnel, sociétal.

L'organisation, selon les résultats de Kossek *et al.* (2011), est l'acteur du soutien social qui jouirait de la plus grande visibilité, auprès des travailleurs. Ceux-ci évaluant que le soutien social émane principalement de l'organisation.

En effet, cette relation a été visitée par Wadsworth et Owens (2007) et leurs résultats se sont avérés plus fortement liés entre le soutien social et le volet « enrichissement travail-famille » qu'entre le soutien social et le volet « conflit travail-famille ». Il est donc possible que le soutien social permette davantage de créer de la valeur ajoutée entre la sphère familiale et la sphère de travail, plutôt que de simplement soulager les tensions existantes entre ces sphères.

Dans les travaux de Daalen, Willemsen et Sanders (2006), mais aussi ceux de Bhawe Kramer et Glomb, 2010, ceux-ci ont observé des effets différents du soutien social ou

du groupe de travail face au conflit travail-famille pour les femmes et les hommes. En ce sens, le fait d'avoir un échantillon strictement féminin ne constitue pas nécessairement une lacune, puisque les hommes et les femmes ont peut-être avantage à être étudiés séparément face à l'interaction des rôles entre le travail et la famille.

Toutefois, Bliese et Britt (2001) ont proposé que le soutien social doive être envisagé comme issu d'un tout global (le milieu de travail) qui peut être positif ou négatif et non pas comme une construction mesurée à l'échelle individuelle. Cela laisse à penser que la théorie n'est peut-être pas erronée, mais que sa conceptualisation et son opérationnalisation ne reflètent pas son incidence réelle dans les recherches jusqu'ici. À ce titre, notre opérationnalisation plus large des différentes variables du soutien sociable pourrait permettre de mieux cerner les effets de cette théorie. Ce qui préserve l'intérêt de son utilisation, surtout dans un contexte où l'on vient explorer le soutien social émotionnel dans le cadre d'une vision macro, incluant le réseau social.

CONCLUSION

Rappelons que l'objectif de cette recherche était de déterminer l'influence qu'exerce le soutien social des collègues – et ses dimensions distinctes - sur l'interaction travail-famille. Le concept d'interaction travail-famille fait référence au conflit travail-famille et famille-travail, ainsi qu'à l'enrichissement travail-famille et famille-travail. La lacune que cette recherche visait à combler était de mieux comprendre la mécanique qui articule l'interaction entre les rôles « travail » et « famille » quand on le considère dans son ensemble indivis, soit en incluant tous les deux versants du conflit travail-famille, que les deux versants de l'enrichissement travail-famille. Cette compréhension s'appuyait sur la variable de soutien social des collègues, peu explorée dans la littérature scientifique en relation avec l'interaction entre les rôles travail-famille.

Dans le cadre de cette recherche, la plupart des résultats n'ont pas appuyé les hypothèses initiales. Seule notre première hypothèse a reçu des appuis partiels. En effet, le soutien instrumental des collègues exerce une influence négative sur le conflit travail – famille, plus précisément sur la composante « tension ».

Avant d'exposer ce qui constitue les limites probables de nos résultats, rappelons les aspects méthodologiques de notre recherche. D'abord, notre recherche a suivi un devis corrélationnel à coupe transversale. En raison des contraintes rencontrées, nous avons recouru à une technique d'échantillonnage non probabiliste, à savoir l'échantillonnage de volontaires. Les 88 participantes ont été contactées par courriel dans un forum de discussion : « Les futures mamans ». Elles ont complété un formulaire électronique par le biais de *Survey Monkey*. Parmi les instruments de mesure de l'interaction travail-famille, nous avons utilisé l'instrument proposé par Netemeyer *et al.* (1996) pour le conflit travail-famille et le conflit famille-travail. Dans le cas de l'enrichissement travail-famille et famille-travail, nous avons

notamment utilisé l'instrument de Grzywacz *et al.* (2006). Afin de mesurer le soutien social, nous nous sommes inspiré des instruments développés par House *et al.* (1978). Finalement, pour tous les facteurs de stress, nous avons utilisé les instruments de mesure proposés par Karasek (1979, et traduit en français par Niedhammer *et al.* 2006) et ceux développés par Rizzo *et al.* (1970).

Limites

Les résultats obtenus par le biais de cette recherche présentent plusieurs limites. D'abord, l'échantillon n'est pas probabiliste, ensuite, il représente la réalité des femmes avec des enfants d'âge mineur. Par ailleurs, même si l'échantillon se veut une représentation de la femme québécoise, la distribution ne rend pas justice à la québécoise moyenne. La taille de l'échantillon ne permet pas la généralisation à l'ensemble de la population, puisqu'il est trop limité. De plus, même si notre but initial était de considérer une vision le plus « intègre » possible de chacun des concepts étudiés (soient les interactions travail et famille et le soutien social des collègues), les différents instruments de mesure utilisés ne rendaient finalement pas justice à l'ensemble des dimensions de chacune des variables.

Finalement, il faudra noter que la tâche d'étudier ces variables de façon intégratrice s'est avérée beaucoup plus importante que prévu. Chacune des variables se découpait elle-même en plusieurs variables qui rendaient donc le projet complexe, lourd et particulièrement ambitieux. Malgré toutes ces limites, la recherche présente un intérêt lié à son approche distincte et nouvelle de la notion de soutien social. C'est-à-dire qu'on a cherché à mesurer le soutien social en s'intéressant à chacune de ses dimensions, soit : forme, source, intensité, qualité, orientation et connotation. On a également mis cette variable en relation simultanée avec le conflit travail-famille et l'enrichissement travail-famille. Si la mesure du soutien social sous sa dimension

forme a présenté peu de résultats concluants, on a pu observer que chacune des dimensions du soutien a présenté des résultats au comportement distinct qui mérite donc d'être analysé davantage dans des recherches où on les étudie conjointement. Ce qui ouvre la voie pour les recherches futures à des modélisations plus poussées du soutien social. En ce qui concerne le fait d'avoir étudié les deux volets simultanés de l'interaction travail-famille, on a pu constater que si le conflit était absent ou du moins présent en faible proportion dans une recherche, c'est que l'enrichissement pouvait être pour sa part très élevé. Plusieurs études ont soulevé que ces deux concepts pouvaient exister de manière simultanée. Ceci dit, dans le cas présent l'indication est plutôt que ces deux concepts sont dans une certaine mesure des vases communicants : les participants en forte situation d'enrichissement présentent ici un conflit faible. Au final, il apparaît primordial de couvrir une variable en son entier dans une recherche, quitte à restreindre son étude à une hypothèse très simple qui approfondirait cette seule variable, mais de manière entière.

Contribution

Si les résultats appuient partiellement les hypothèses de recherche, la contribution finale de ce travail de recherche s'avère l'espace de réflexion, l'exploration méthodologique. Le questionnement sur les écarts entre concept initial, conceptualisation, opérationnalisation des variables. En effet, en voulant débiter un projet en apparence simple, soit visiter la relation entre l'interaction travail-famille et le soutien social, cette recherche a rapidement permis de réaliser la complexité de ces deux familles de variables. En effet, l'interaction travail-famille, en plus de regrouper 4 variables de base (conflit : travail-famille et famille-travail, enrichissement : travail-famille et famille-travail), se découpe ensuite en plusieurs dimensions pour chaque variable. Dimensions qui ne sont pas couvertes adéquatement par les différents instruments de mesure (malgré nos ajouts de questions à l'instrument de Netemeyer,

on a couvert une seule dimension du conflit famille-travail et deux dimensions pour le conflit travail-famille). Par ailleurs, si les modélisations passées du conflit travail-famille tiennent compte de l'existence de ces dimensions, l'enrichissement travail-famille n'a jamais été clarifié, à notre connaissance, en ce qui concerne ses dimensions. Dans les textes, on a positionné les dimensions comme étant le miroir du conflit travail-famille (tensions, temps, comportements), alors que ce n'est pas ce qui est reflété par les instruments de mesure utilisés.

De plus, ce brassage très englobant d'idées a permis des réflexions sur les différents modèles conceptuels sous-jacents, tant en ce qui concerne les interactions travail-famille que le soutien social. Nous proposons entre autres un questionnaire très complet qui couvre chaque variable de façon plus large en identifiant clairement chaque dimension concernée.

En ce qui concerne la contribution sociale, pour l'hypothèse 1, la seule hypothèse soutenue dans cette recherche pour la composante « tensions », cela ouvre la voie à la possibilité que le soutien instrument des collègues joue un rôle dans l'interaction travail-famille. Ainsi, il est probable qu'au sein de l'organisation, des mesures simples valorisant un climat de travail qui favorise les liens positifs entre collègues et nombreux puissent soulager en partie les tensions ressenties à cause du conflit travail-famille.

Quant aux autres résultats, si les résultats que l'on obtient ne sont pas positifs, il est plus difficile de transférer l'ensemble des résultats à une application concrète qui se verra refléter dans le monde du travail. Sauf, peut-être en ce qui concerne les indicateurs de performance. En effet, la réflexion entamée ici souligne l'importance de mesurer intégralement les différents concepts. Si l'on désire mesurer ces concepts dans le cadre d'un audit de la performance ressources humaines d'une organisation, ces mesures devraient respecter cette même sensibilité. Par ailleurs, même si les résultats n'appuient pas nécessairement nos hypothèses initiales, il apparaît

fondamental que la mesure de l'interaction travail-famille implique toujours une portion ciblant directement le soutien social.

Pistes de recherche

En ce qui concerne le soutien social, l'ensemble de la modélisation des dimensions du soutien, bien que nombreuses, demande encore de l'exploration et de la précision. Par exemple, le soutien social conçu comme une ressource échangée dans un contexte de réciprocité des échanges sociaux est peut-être inclus dans un mécanisme plus large de fonctionnement. Nous pensons aux dynamiques de groupe et de réseaux sociaux. En effet, cette recherche s'intéresse au soutien social entre deux individus, mais le soutien social est peut-être encouragé par un contexte collectif, un contexte de réseau social. En ce sens, les questionnaires devraient peut-être inclure des instruments de mesure qui s'intéressent au réseau social dans lequel s'inscrit le soutien social.

Par ailleurs, le fait que dans notre recherche on a pu constater un faible conflit travail-famille et un enrichissement travail-famille élevé suggère qu'il serait intéressant de valider quelles variables permettent de voir se produire ces deux concepts simultanément, ou au contraire, ce qui favorise une polarisation du résultat du côté conflit ou du côté enrichissement. On a également vu que les instruments de mesure ne reflétaient pas nécessairement les dimensions attendues. Il faudrait donc créer un instrument de mesure qui couvre bien toutes les dimensions de l'interaction travail-famille.

ANNEXE A

QUESTIONNAIRE ANGLAIS SUR SOUTIEN SOCIAL

	Not at all	A little	Somewhat	Very much
1. How much can each of these people be relied on when things get tough at work?				
<i>A.</i> Your immediate supervisor (boss)				
<i>B.</i> Other people at work				
<i>C.</i> Your wife				
<i>D.</i> Your friends and relative				
2. How much is each of the following people willing to listen to your work-related problems?				
<i>A.</i> Your immediate supervisor (boss)				
<i>B.</i> Other people at work				
<i>C.</i> Your wife				
<i>D.</i> Your friends and relative				
3. How much is each of the following people helpful to you in getting your job done?				
<i>A.</i> Your immediate supervisor (boss)				
<i>B.</i> Other people at work				

Please indicate how true each of the following statements is of your immediate supervisor.

	Not at all true	Not too true	Somewhat true	Very true
7. My supervisor is competent in doing (his/her) job				
8. My supervisor is very concerned about the welfare of those under him.				
9. My supervisor goes out of his way to praise good work ».				

ANNEXE B

QUESTIONNAIRE DE CARLSON

My involvement in my work———.

Work to family development

1. Helps me to understand different viewpoints and this helps me be a better family member

2. Helps me to gain knowledge and this helps me be a better family member

3. Helps me acquire skills and this helps me be a better family member

Work to family affect

4. Puts me in a good mood and this helps me be a better family member

5. Makes me feel happy and this helps me be a better family member

6. Makes me cheerful and this helps me be a better family member

Work to family capital

7. Helps me feel personally fulfilled and this helps me be a better family member

8. Provides me with a sense of accomplishment and this helps me be a better family member

9. Provides me with a sense of success and this helps me be a better family member

My involvement in my family———.

Family to work development

10. Helps me to gain knowledge and this helps me be a better worker

11. Helps me acquire skills and this helps me be a better worker

12. Helps me expand my knowledge of new things and this helps me be a better worker

Family to work affect

13. Puts me in a good mood and this helps me be a better worker

14. Makes me feel happy and this helps me be a better worker

15. Makes me cheerful and this helps me be a better worker

Family to work efficiency

16. Requires me to avoid wasting time at work and this helps me be a better worker

17. Encourages me to use my work time in a focused manner and this helps me be a better worker

18. Causes me to be more focused at work and this helps me be a better worker

ANNEXE C

QUESTIONS DE BEEHR ET KING

We discuss things that are happening in our personal lives

We talk about off-the-job interests we have in common

We share personal information about our backgrounds and families

We talk about off-the-job social events

We talk about the bad things about our work

We talk about the problems in working with bosses

We share interesting ideas about performing our jobs

We talk about how this organization is a good place to work

We talk about the rewarding things about being a secretary (ou autre)

ANNEXE D

QUESTIONS DE CARLSON *ET AL.* (2006)

My involvement in my work ———.

Work to family enrichment

Work to family development items

Helps me to understand different viewpoints and this helps me be a better family member

Helps me to develop my abilities and this helps me be a better family member

Helps me to gain knowledge and this helps me be a better family member

Helps me acquire skills and this helps me be a better family member

Helps me learn new behaviors and this helps me be a better family member

Helps me expand my knowledge of new things and this helps me be a better family member

Work to family affect items

Puts me in a good mood and this helps me be a better family member

Makes me feel happy and this helps me be a better family member

Helps me to have a positive outlook and this helps me be a better family member

Helps me to maintain a positive attitude and this helps me be a better family member

Helps me feel good and this helps me be a better family member

Makes me cheerful and this helps me be a better family member

Work to family capital items

Provides me with a sense of security and this helps me be a better family member

Instills confidence in me and this helps me be a better family member

Helps me feel personally fulfilled and this helps me be a better family member

Provides me with a sense of accomplishment and this helps me be a better family member

Helps build my self-esteem and this helps me be a better family member

BIBLIOGRAPHIE

- Adams, G.A., King, L.A. et King, D.W. (1996). Relationships of Job and Family Involvement, Family Social Support, and Work-Family Conflict With Job and Life Satisfaction . *Journal of Applied Psychology*, 81(4), 411-420.
- Allen, T. D., Johnson, R. C., Saboe, K. N., Cho, E., Dumani, S. et Evans, S. (2012). Dispositional variables and work-family conflict: A meta-analysis . *Journal of Vocational Behavior*, 80, 17-26.
- Amstad, F.T., Meier, L. L., Fasel, U., Elfering, A. et Semmer, N. K. 2011. A Meta-Analysis of Work-Family Conflict and Various Outcomes With a Special Emphasis on Cross-Domain Versus Matching-Domain Relations . *Journal of Occupational Health Psychology*, 16(2), 151-169.
- Aryee, S., Chu, C.W.L., Kim, T. et Ryu, S. (2013). Family-Supportive Work Environment and Employee Work Behaviors : An Investigation of Mediating Mechanisms . *Journal of Management*, 39(3), 792-812.
- Bartlett, J.E., Kotrlik, J. W. Et Higgins, C. C. (2001). Organizational Research: Determining Appropriate Sample Size in Survey Research. *Information Technology, Learning, and Performance Journal*, 19(1), 43-50.
- Baumard, P., Donada, C., Ibert, J. et Xuereb, J.-M. (2003). La collecte des données et la gestion de leurs sources . p. 228-240 dans R.-A. Thiétart (dir.). *Méthodes de recherche en management* (3^e édition). Paris : Dunod.
- Becker, T.E., Altinc G., Breaugh, J.A., Carlson, K.D., Edwards, J.R. et Spector, P.E. (2016). Statistical control in correlational studies: 10 essential recommendations for organizational researchers . *Journal of Organizational Behavior*, 37, 157-167.
- Beehr, T.A., Jex, S.M., Stacy, B.A. et Murray, M.A. (2000). Work stressors and coworker support as predictors of individual strain and job performance . *Journal of Organizational Behavior*, 21(4), 391-405.
- Beehr, T.A. King, L.A et King, B. W. (1990). *Social Support and Occupational Stress: Talking to Supervisors* . *Journal of Vocational Behavior*, 36, 61-81.

- Bhave, D. P. Kramer, A. et Glomb, T. M. (2010). Work-Family Conflict in Work Groups: Social Information Processing, Support, and Demographic Dissimilarity . *Journal of Applied Psychology*, 95(1), 145–158.
- Bliese, P.D., Britt, T.W. (2001). Social support, group consensus and stressor-strain relationships: Social context matters . *Journal of Organizational Behavior*, 22(4), 425-436.
- Boles, J.S., Howard, W.G., Donofrio, H.H. (2001). An investigation into the inter-relationships of work-family conflict, family-work conflict and work satisfaction . *Journal of Managerial Issues*, 13(3), 376-390.
- Bryman, A. Et Bell, E. (2007). *Business research methods*. Oxford: Oxford University Press.
- Byron, K. (2005). A meta-analytic review of work-family conflict and its antecedents. *Journal of Vocational Behavior*, 67 (2), 169-198.
- Carlson, D. S., Kacmar, M., Wayne, J. H., Grzywacz, J. G. (2006). Measuring the positive side of the work-family interaction: Development and validation of a work-family enrichment scale. *Journal of Vocational Behavior*, 68, 131–164.
- Carlson, D. S., Kacmar, M., Williams, L. J. 2000. Construction and Initial Validation of a Multidimensional Measure of Work-Family Conflict. *Journal of Vocational Behavior*, 56, 249–276.
- Carlson, D.S., Perrewé, P. L, (1999). The role of social support in the stressor-strain relationship: An examination of Work family-conflict. *Journal of management*, 25(4), 513 - 540.
- Carpenter, M. A., Li, M., Jiang, H. (2012). Social Network Research in Organizational Contexts: A Systematic Review of Methodological Issues and Choices. *Journal of Management*, 38(4), 1328-1361.
- Chen , M.-J., Chen, C.-D. et Farn, C.-K. (2010). Exploring Determinants of citizenship behavior on virtual communities of consumption: the perspective of social exchange theory. *International Journal of Electronic Business Management*, 8(3), 195-205.

- Clifton, T. J., Shepard, E., (2004). Work and family programs and productivity: Estimates applying a production function model. *International Journal of Manpower*, 25(7/8), 714-728.
- Cobb, S. (1976). Social support as a moderator of life stress. *Psychomatic Medicine*, 38, 300-314.
- Cohen, S. et Wills, T. A. (1985). Stress, Social Support, and the Buffering Hypothesis. *Psychological Bulletin*, 98(2), 310-357.
- Daalen, G.V., Willemsen, T. M. et Sanders, K. (2006). Reducing work-family conflict through different sources of social support. *Journal of Vocational Behavior*, 69, 462-476.
- Dares. 2008. Les facteurs psychosiaux au travail - Une évaluation par le questionnaire de Karasek dans l'enquête Sumer 2003 , Premières synthèses informations, No 22.1.
- Eby, L.T., Maher, C.P. et Butts, M.M. (2010). The Intersection of Work and Family Life: The Role of Affect. *Annual Review of Psychology*, 61, 599-622.
- Ensher, E.A., Craig, T. et Murphy, S.E. (2001). Comparison of Traditional, Step-Ahead, and Peer Mentoring on protégés' support, satisfaction, and perception of career success: a social exchange perspective. *Journal of Business and Psychology*, 15(3), 419-438.
- Fenlason, K.J. et Beehr, T.A. (1994). Social Support and Occupational Stress: Effects of Talking to Others. *Journal of Organizational Behavior*, 15(2), 157-175.
- Ferguson, M., Carlson, D., Zivnuska, S. et Whitten, D. (2012). Support at work and home: The path to satisfaction through balance. *Journal of Vocational Behavior*, 80, 299-307.
- Ford, M.T., Heinen, B.A. et Langkamer, K.L. (2007). Work and Family Satisfaction and Conflict: A Meta-Analysis of Cross-Domain Relations. *Journal of Applied Psychology*, 92(1), 57-80.

- Fortin, M.-F. Côté, J. et Filion, F. (2006). Introduction au devis de recherche (Chapitre 10). Dans *Fondements et étapes du processus de recherche*, Montréal : Chenelière éducation.
- Fortin, M.F, Gagnon, J. 2010. *Fondements et étapes du processus de recherche : Méthodes quantitatives et qualitatives*, 2e édition. Montréal: Édition Chenelière éducation.
- Frone, M.R. (2003). Work-family balance. Dans dir. Quick, J. C. et Tetrick, L. E. *Handbook of occupational health psychology* (p. 143-162). Washington: American Psychological Association.
- Gauthier, B. , 2003, *Recherche sociale, 4e édition : De la problématique à la collecte des données*, Québec : Les Presses de l'Université du Québec.
- Greenhaus, J. H. et Allen, T. D. (2011). Work-Family Balance: A review and Extension of the Literature. dans dir. Quick, J. C. et Tetrick, *Handbook of Occupational Health Psychology* (p. 165 – 183), Washington : American psychological association.
- Greenhaus, J. H. et Beutell, N. (1985). Sources of conflict between work and family roles , *The Academy of Management Review*, 10(1), 76-88.
- Greenhaus, J.H. et Powell, G.N. (2006). When Work and Family Are Allies: A Theory of Work-Family Enrichment. *The Academy of Management Review*, 31(1), 72-92.
- Greenhaus, J. H., Ziegert, J. C. et Allen, T. D. (2012). When family-supportive supervision matters: Relations between multiple sources of support and work–family balance, *Journal of Vocational Behavior*, 80, 266–275.
- Griggs, T. L., Casper, W. J., Eby, L. T. (2010). Work, family and community support as predictors of work–family conflict: A study of low-income workers, *Journal of Vocational Behavior*, 82, 59-68.
- Grzywacz , J.G. et Butler , A.B. (2005). The Impact of Job Characteristics on Work-to-Family Facilitation: Testing a Theory and Distinguishing a Construct. *Journal of Occupational Health Psychology*, 10(2), 97–109.

- Grzywacz, J. G. et Carlson, D. S. (2006). Conceptualizing work-Family Balance : Implications for Practice and Research. *Advances in Developing Human Resources*, 9(4), 455-471.
- Grzywacz, J. G. et Marks, N. F. (2000). Reconceptualizing the work-family interaction: An ecological perspective on the correlates of positive and negative spillover between work and family. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(1), 111-126.
- Guérin, G., St-Onge, S., Renaud, S., & Caussignac, E. (2002). Vérification d'un modele structurel à l'égard du conflit travail-famille. *Relations Industrielles*, 57(3), 491-516.
- Hoobler, J.M., Wayne, S.J., Lemmon, G. (2009). Bosses Perceptions of Family-Work Conflict and Women's Promotability: Glass Ceiling Effects, *Academy of Management Journal*, 52(5), 939-957.
- Hornung, S., Rousseau D. M. et Glaser, J. (2008). Creating Flexible Work Arrangements Through Idiosyncratic Deals. *Journal of Applied Psychology*, 93(3), 655-664.
- House, J.S. (1981). *Work stress and social support*, Ontario: Addison-Wesley.
- Howell, D.C. (2008). *Méthodes statistiques en sciences humaines*. Paris : De Boeck.
- Ilies, R., Scwind, K. M., Wagner, D. T., Johnson, M. D., DeRue, D.S., et Ilgen, D. R. (2007). When Can Employees Have a Family Life? The Effects of Daily Workload and Affect on Work-Family Conflict and Social Behaviors at Home. *Journal of Applied Psychology*, 92(5), 1368-1379.
- Kirrane, M., Buckley, F. (2004). The Influence of Support Relationships on Work-Family Conflict: Differentiating Emotional from Instrumental Support. *Equal Opportunities International*, 23(1/2), 78 - 95.
- Kossek, E.E., Pichler, S., Bodner, T. et Hammer, L.B. (2011). Workplace social support and work-family conflict: a meta-analysis clarifying the influence of general and work-family specific supervisor and organizational support. *Personnel Psychology*, 64, 289-313.

- Krejcie, R.V. et Morgan, D.W. (1970). Determining sample size for research activities , *Educational and Psychological Measurement*, 30, 607-610.
- Labianca, Giuseppe, Brass, D. J. et Gray, B. (1998). Social Networks and Perceptions of Intergroup Conflict: The Role of Negative Relationships and Third Parties. *The Academy of Management Journal*, 4(1), 55-67.
- Lachance, L., Tétrau, P et Pépin, D. (1997). Validation canadienne-française de la mesure de conflit et d'ambiguïté de rôle de Rizzo *et al.* (1970). *Canadian Journal of Behavioural Science*, 29(4) .
- Lee, R. T. et Brotheridge, C. M. (2006). Enrichissement et conciliation du lien entre le travail et la famille (Chapitre 6) Dans Assâad El Akremi, Sylvie Guerrero, Jean-Pierre Neveu (Dir) *Comportement organisationnel volume 2* (p. 189-205). Paris : De Boeck.
- Liden, R.C., Wayne, S.J., Kraimer, M.L. (2003). The dual commitments of contingent workers: An examination of contingents' commitment to the agency and the organization , *Journal of Organizational Behavior*, 24(5), 609-625.
- Livingston, B. A. and Judge, T.A. (2008). Emotional Responses to Work–Family Conflict: An Examination of Gender Role Orientation Among Working Men and Women. *Journal of Applied Psychology*, 93(1), 207–216.
- McNall, L. A., Nicklin, J. M., Masuda, A. D. (2010). A Meta-Analytic Review of the Consequences Associated with Work-Family Enrichment. *Journal of Business Psychology*. 25, 381-396.
- Mesmer-Magnus, J. R. et Viswesvaran, C. 2005. Convergence between measures of work-to-family and family-to-work conflict: A meta-analytic examination *Journal of Vocational Behavior*, No 67, 215–232.
- Meyer , C. S., Mukerjee, S. Et Sestero, A. (2001). Work-family benefits: Which ones maximize profits? *Journal of Managerial Issues*, 13(1), 28-44.

- Michel, J. S., Kotrba, L. M., Mitchelson, J. K., Clark, M. A. et Baltes, B. B. (2011). Antecedents of work-family conflict : A Meta-analytic review. *Journal of Organizational Behavior*, 32, 689–725.
- Michel, J. S., Mitchelson, J.K., Pichler, S. et Cullen, K. L. (2010). Clarifying relationships among work and family social support, stressors, and work–family conflict , *Journal of Vocational Behavior*, 76, 91–104.
- Ministère de l'économie, de l'industrie et de l'emploi et le Ministère du travail, des relations sociales, de la famille et de la solidarité, Direction de l'animation de la recherche, des études et des statistiques (Rapport Dares). (2008). Les facteurs psychosociaux au travail : Une évaluation par le questionnaire de Karasek dans l'enquête Sumer 2003. *Premières Synthèses*, 22.1.
- Nohe, C., Michel, A. et Sonntag. K. (2014). Family–work conflict and job performance: A diary study of boundary conditions and mechanisms. *Journal of Organizational Behavior*, 35, 339–357.
- Netemeyer, R.G., Boles, J.S. et McMurrian, R. (1996). Development and Validation of Work-Family Conflict and Family-Work Conflict Scales. *Journal of Applied Psychology*, 81(4), 400-410.
- Ollier-Malaterre, A. (2010). Contributions of work-life and resilience initiatives to the individual/organisation relationship , *Human Relations*, 63(1), 41-62.
- Podsakoff, P.M., Niehoff, B. P., MacKenzie, S. B. (1993). Do substitutes for Leadership really substitute for leadership? An empirical examination of Kerr and Jermier's situational leadership model. *Organizational Behavior and human decision processes*, 54, 1-44.
- Roussel, P. (2005). Méthode de développement d'échelles pour questionnaire d'enquête (Chapitre 9). Dans *Management des ressources humaines : méthodes de recherche en sciences humaines et sociales* (p.245-276), Paris : De Boeck.
- Royer, I. et Zarlowski, P. (2007). Échantillon(s) (Chapitre 8), dans Thiétart (dir.) *Méthodes de recherche en management* (p. 192-227), France : Dunod.

- Seiger, C. P. , Wiese, B. S. (2009). Social support from work and family domains as an antecedent or moderator of work–family conflicts? *Journal of Vocational Behavior*, 75, 26-37.
- Selvarajan, T. T., Cloninger, P.A., Singh, B. (2013). Social support and work–family conflict: A test of an indirect effects model. *Journal of Vocational Behavior*, 83, 486–499.
- Sturman, M. C. et Walsh. K. (2014). Strengthening the employment relationship: The effects of work-hours fit on key employee attitudes. *Journal of Organizational Behavior*, 35, 762–784.
- Ten Brummeilhuis, L. L., van der Lippe, T. et Kluwer, E. S. (2010). Family Involvement and Helping Behavior in teams , *Journal of Management*, 36(6), 1406-1431.
- Thiétart, R-A. (2007). *Méthodes de recherche en management*. Paris : Dunod.
- Thomas, L. T., Ganster, D. C. (1995). Impact of Family-Supportive Work Variables on Work-Family Conflict and Strain: A Control Perspective. *Journal of Applied Psychology*, 80(1), 6-15.
- Tremblay, D. (2002). Balancing work and family with telework? Organizational issues and challenges for women and managers. *Women in Management Review*, 17(3), 157-157.
- Tse, Alan. (1998). Comparing the response rate, response speed and response quality of two methods of sending questionnaires: e-mail vs. Mail. *Journal of the Market Research Society*, 40(4), 353-361.
- Viswesvaran, C., Sanchez, J. I. Et Fisher, J. (1999). The Role of Social Support in the Process of Work Stress: a Meta-Analysis , *Journal of Vocational Behavior*, 54, 314 - 334.
- Wayne, S. J, Shore, L. M et Linden, R.C. (1997). Perceived organizational support and leader-member exchange: A social exchange perspective. *Academy of Management Journal*, 40(1), 82-111.

Westin, D. (1999). *Psychology. Mind. Brain and Culture: second edition*, Paris : De Boeck Université.